

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

INTERNETNE PREVARE NA SPLETNIH DRAŽBAH

Ljubljana, april 2006

ŠPELA HAFNER

IZJAVA

Študentka Špela Hafner izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Jake Lindiča in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 4.4.2006

Podpis: Špela Hafner

KAZALO

1 UVOD	1
2 SPLETNE DRAŽBE	2
2.1 OPREDELITEV POJMA SPLETNE DRAŽBE.....	2
2.2 KORISTI IN OMEJITVE SPLETNIH DRAŽB.....	4
2.2.1 Koristi spletnih dražb za prodajalce.....	5
2.2.2 Koristi spletnih dražb za kupce	5
2.2.3 Omejitve spletnih dražb	6
2.3 KLJUČNI DEJAVNIKI USPEHA SPLETNIH DRAŽB.....	7
2.4 POSLOVNI MODELI SPLETNIH DRAŽB	8
2.4.1 Poslovni modeli spletnih dražb glede na vidik strategij prodaje.....	8
2.4.2 Poslovni modeli spletnih dražb glede na interakcije med subjekti	8
2.5 TRG SPLETNIH DRAŽBENIH STRANI.....	10
3 INTERNETNE PREVARE	12
3.1 TIPI INTERNETNIH PREVAR.....	13
3.1.1 Internetne prevare v Sloveniji.....	14
4 INTERNETNE PREVARE NA SPLETNIH DRAŽBAH	15
4.1 TIPI PREVAR NA SPLETNIH DRAŽBAH.....	16
4.2 ZAŠČITA PRED INTERNETNIMI PREVARAMI NA SPLETNIH DRAŽBAH.....	19
4.2.1 Možnosti za preprečitev internetnih prevar na spletnih dražbah.....	22
4.2.1.1 Možnosti preprečitve internetnih prevar s strani kupcev.....	22
4.2.1.2 Možnosti preprečitve internetnih prevar s strani prodajalcev.....	23
4.3 ANALIZA SPLETNE DRAŽBENE STRANI EBAY	24
4.3.1 Politika varovanja zasebnosti.....	26
4.3.2 Sistem overovitve identitete.....	27
4.3.3 Programi zaščite pred prevarami	27
4.3.3.1 Mehanizem samodejne zaznave prevare (FADE)	27
4.3.3.2 Program standardne zaščite nakupa.....	27
4.3.4 Zagotavljanje integritete in varnosti.....	28
4.3.4.1 Povratno ocenjevanje.....	28
4.3.4.2 Program zavarovanja	29
4.3.4.3 Program garancije.....	30
4.3.5 Varo plačevanje.....	31
4.3.5.1 Metode plačevanja na spletni dražbeni strani Ebay ter njihova varnost.....	31
4.3.5.2 Sistem plačevanja dražbenih predmetov prek storitev PayPal	33
4.3.6 Program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic	33
4.3.7 Znak zaupanja PowerSeller in SquareTrade	34
4.4 ANALIZA SLOVENSKE SPLETNE DRAŽBENE STRANI BOLHA.....	36
4.4.1 Pravila uporabe.....	37
5 PRIMERJAVA SPLETNIH DRAŽBENIH STRANI EBAY IN BOLHA.....	37
5.1 PREDPOSTAVKE PRIMERJAVE SPLETNIH DRAŽBENIH STRANI EBAY IN BOLHA.....	37
5.2 ANALIZA UVEDBE EBAYEVIH MEHANIZMOV IN METOD VARNOSTI TER ZAŠČITE NA SPLETNI DRAŽBENI STRANI BOLHA	39
6 SKLEP	41
LITERATURA	43

KAZALO TABEL

Tabela 1: Značilnosti poslovnih modelov spletnih dražb glede na interakcijo med subjekti...	10
Tabela 2: Tržni deleži največjih spletnih dražb v letu 2002.....	11
Tabela 3: 10 največjih internetnih prevar v ZDA v letu 2005.....	14
Tabela 4: 10 svarilnih znakov, ki opozarjajo na možnost internetne prevare na spletnih dražbah.....	16
Tabela 5: Posamezne metode plačevanja na dražbeni strani Ebay ter njihove prednosti in tveganja z vidika možnosti internetne prevare.....	32

KAZALO SLIK

Slika 1: Proces izvajanja spletne dražbe.....	4
Slika 2: Žrtve prevar na spletnih dražbah.....	19
Slika 3: Grafična ikona, ki dokazuje overovitev identitete na dražbeni strani Ebay.....	27
Slika 4: Osebni profil uporabnika.....	29
Slika 5: Grafična ikona znaka zaupanja PowerSeller.....	35
Slika 6: Grafična ikona znaka zaupanja SquareTrade.....	35

1 UVOD

Internetna revolucija in prednosti informacijsko-komunikacijske tehnologije so sprožile rast in razvoj elektronskega trgovanja, ki predstavlja eno od najhitreje rastočih poslovnih segmentov glede na prikladnost, odsotnost časovnih in prostorskih omejitev, neomejenih možnosti izbire blaga in storitev, časovno neomejenega nakupovanja ter preostalih dejavnikov, ključnih za uspeh elektronskega trgovanja. Uporabniki, ki sodelujejo v procesih elektronskega trgovanja, oblikujejo s svojim sodelovanjem globalno elektronsko tržišče, kjer lahko medsebojno trgujejo.

Ena izmed najhitreje rastočih in najdonosnejših oblik elektronskega trgovanja so spletne dražbe, tržnice, na katerih uporabniki licitirajo dražbeni predmet po internetu.

Hitra rast in razvoj spletnih dražb sta pogojena z mnogimi koristmi, ki jih imajo spletne dražbe v primerjavi s tradicionalnimi (zemljepisna in časovna neomejenost, prihranek denarja, prilagodljivost ...), vendar se vzporedno z razvojem in rastjo povečuje tudi število spletnih prevar, ki postajajo skrb zbujajoč problem nadaljnjega razvoja elektronskega trgovanja. Z namenom zagotavljanja varnosti in zaščite svojih uporabnikov so spletne dražbene strani začele razvijati in oblikovati različne mehanizme in metode za obrambo pred spletnimi prevaranti, ki na vsakem koraku prežijo na potencialne žrtve z namenom nezakonitega pridobivanja ekonomskih koristi. Glede na inovativnost in učinkovitost posameznih metod zagotavljanja zaščite je na prvem mestu spletna dražbena stran Ebay, po kateri so svoje sisteme preprečevanja spletnih prevar povzele tudi druge večje spletne dražbene strani po svetu.

Fenomen spletnih dražb je zajel tudi slovensko spletno populacijo, predvsem z ustanovitvijo največje slovenske spletne dražbene strani Bolha, ki uspešno deluje že vse od 1999.

Diplomsko delo vsebuje štiri vsebinske sklope. Uvodnemu delu sledi poglavje, v katerem so predstavljena teoretična izhodišča spletnih dražb, namenjena poznejši analizi internetnih prevar na spletnih dražbah. V naslednjem poglavju sem opredelila pojem internetnih prevar in razlago podkrepila z najpogostejšimi primeri globalno in v slovenskem okolju. Četrto poglavje je namenjeno analizi internetnih prevar na spletnih dražbah in pregledu načinov ter oblik varnosti in zaščite uporabnikov, ki jih zagotavljajo spletne dražbene strani, s poudarkom na svetovno največji dražbeni strani Ebay in največji slovenski dražbeni strani Bolha. V zadnjem poglavju sem na podlagi medsebojne primerjave dražbenih strani Ebay in Bolha analizirala uporabnost in smiselnost uvedbe nekaterih mehanizmov varnosti in zaščite, kot jih uporabljajo na dražbeni strani Ebay, na spletni dražbeni strani Bolha. Diplomsko delo zaokrožuje sklepni del, v katerem so strnjene glavne ugotovitve.

Namen diplomskega dela je predstaviti pojem in oblike internetnih prevar na spletnih dražbah in na podlagi analize izbranih spletnih dražbenih strani prikazati različne mehanizme in metode, s katerimi skušajo upravljavci zaščititi svoje uporabnike in njihove medsebojne

transakcije. Z analizo želim dokazati, da je uvedba posameznih mehanizmov in metod varnosti ter zaščite iz vidika smiselne uporabe pomemben dejavnik pri zagotavljanju zaupanja uporabnikov v spletni dražbeni sistem, ki je eden od ključnih dejavnikov uspeha.

Cilj diplomskega dela je prikazati problematiko pojava internetnih prevar na spletnih dražbenih straneh in z analizo primerov iz prakse predstaviti oblike in načine, s katerimi skušajo upravljavci omejiti število tovrstnih prevar in zaščititi svoje uporabnike – trgovce pred prevarami.

2 SPLETNE DRAŽBE

2.1 Opredelitev pojma spletne dražbe

Pojem dražba predstavlja tržno ustanovo, ki na osnovi ponudb tržnih udeležencev določa alokacijo virov in njihove cene (McAfee, McMillan, 1987, str. 701).

V ekonomski teoriji predstavlja dražba metodo določanja vrednosti blaga z nedoločeno oz. spremenljivo ceno (Wikipedia.org, 2006).

Glede na zgornji definiciji lahko opredelimo dražbo kot tržni mehanizem, v katerem prodajalci ponujajo blago, za katerega kupci medsebojno javno konkurirajo (tipi dražb, ki delujejo po tem sistemu: angleška dražba¹, nizozemska dražba², vickreyeva dražba³, itd.). Poznamo tudi obratne dražbe, pri katerih sta vlogi kupca in prodajalca zamenjani⁴. Glavna značilnost je konkurenčna in dinamična narava, skozi katero se doseže končna cena blaga. Na dražbah, ki so kot eden izmed mehanizmov trgovanja med kupci in ponudniki znane že stoletja, se trguje z izdelki in storitvami, za katere so običajni tržni kanali neuspešni in neučinkoviti.

Internet, eden od poglavitnih dejavnikov globalizacije svetovnih trgov in možnosti neomejene komunikacije, je razširil okvire delovanja tradicionalnih dražb v smeri približevanja tega tržnega mehanizma širšemu krogu potencialnih uporabnikov. Kupcem je omogočil vstop na globalni trg, na katerem lahko najdejo skoraj vse, kar iščejo in enostavno primerjajo cene blaga ne glede na kraj bivanja. Na drugi strani je prodajalcem omogočil dostop do širokega

¹ *Angleška dražba* poteka na način, da udeleženci dražbe javno licitirajo za dražbeni predmet z višanjem svoje ponudbe. Dražba se konča, ko nihče izmed kupcev s svojo ponudbo ne preseže več najvišje ponujene cene.

² Sistem *nizozemske dražbe* deluje na podlagi ponudb z nižanjem izklicne cene dražbenega predmeta do točke, ko je eden izmed kupcev pripravljen plačati določeno ceno za dražbeni predmet.

³ *Vickreyeva dražba* poteka na način, da vsi zainteresirani kupci dražbenega predmeta istočasno predložijo svoje ponudbe, tako da nihče ni seznanjen z višino ponudbe drugih kupcev. Zmagovalni kupec plača drugo najvišjo ponujeno ceno za dražbeni predmet.

⁴ Sistem *obratnih dražb* poteka na način, da kupec izrazi željo po ponudbi določenega predmeta, ki ga želi kupiti, na podlagi tega pa različni ponudniki blaga ali storitve ponudijo kupcu določeno ceno, po kateri so pripravljeni prodati želeni predmet ali storitev.

kroga potencialnih kupcev. Oblikovale so se prve spletne dražbe, ki so zabrisale fizične omejitve tradicionalnih dražb, npr. zemljepisne, časovne, prostorske omejitve.

Moderne tehnologije omogočajo vzpostavitev dražb na internetu, za katere se je uveljavil pojem spletne dražbe, in s tem njihovo dostopnost večini ljudi po svetu. Izkoristile so prednosti, ki jim jih je prinesla moderna tehnologija, in na podlagi tega uspešno prestopile omejitve tradicionalnih dražb (Lin, Joyce, 2005, str. 341).

Spletne dražbe nudijo elektronsko izvajanje licitacijskega mehanizma. Dodana jim je lahko multimedijaska predstavitev dobrin: pogosto niso omejene zgolj na eno funkcijo, ampak je lahko licitacijski postopek integriran s pogodbami, plačili in dostavo (Jerman-Blažič, 2001, str. 32–33).

Spletne dražbe predstavljajo podskupino elektronskih dražb. Te so se razvile iz tradicionalnih dražb in se od njih razlikujejo predvsem v tem, da je pri njih izvajanje samega dražbenega mehanizma elektronsko. V primeru spletnih dražb je medij, po katerem se izvaja dražbeni mehanizem, internet (Groznič, Lindič, 2004, str. 55).

Že vse od svojega začetka leta 1995 predstavljajo spletne dražbe svojevrsten fenomen na svetovnem spletu. Kupcem ponujajo navidezni boljši trg, kjer lahko izbirajo izmed neskončne množice trgovskega blaga z vsega sveta. Prodajalcem pa spletne dražbe predstavljajo trgovino, razširjeno po celem svetu, kjer lahko ponudijo svoje izdelke (Internet Auctions, Federal Trade Commission, 2005).

Na podlagi predstavljenih definicij lahko spletne dražbe⁵ preprosto pojmujeemo kot dražbe, ki se izvajajo po elektronski poti.

Proces izvajanja spletne dražbe (Slika 1, str. 4) lahko razdelimo na šest korakov (Internet Auctions, Research.ibm.com, 2005):

1. Registracija prodajalca in kupca na spletni dražbeni strani

Pred začetkom trgovanja na spletni dražbi se je treba registrirati. Registracija je namenjena prepoznavanju uporabnikov, ki želijo trgovati prek spletne dražbe.

2. Ponudba predmeta ali storitve na dražbi

Prodajalec svojo ponudbo objavi na spletni dražbeni strani (opis značilnosti predmeta ali storitve, določitev časa trajanja dražbe, določitev načina dostave in plačila, začetek in konec dražbe...). Po objavi je ponudba vidna vsem uporabnikom spletne dražbe, ki lahko za želeni predmet tudi licitirajo.

⁵ Spletna dražba – dražba, katere postopek izvajanja poteka na svetovnem spletu.

3. Potek dražbe

Dražba poteka na način, da posamezni kupci s svojimi ponudbami licitirajo za želeni dražbeni predmet. Zmagovalec je običajno kupec z najvišjo ponudbo.⁶

4. Konec dražbe

V tej fazi procesa izvajanja sledi konec dražbe z določitvijo zmagovalnega kupca, ki je oddal zmagovalno ponudbo.

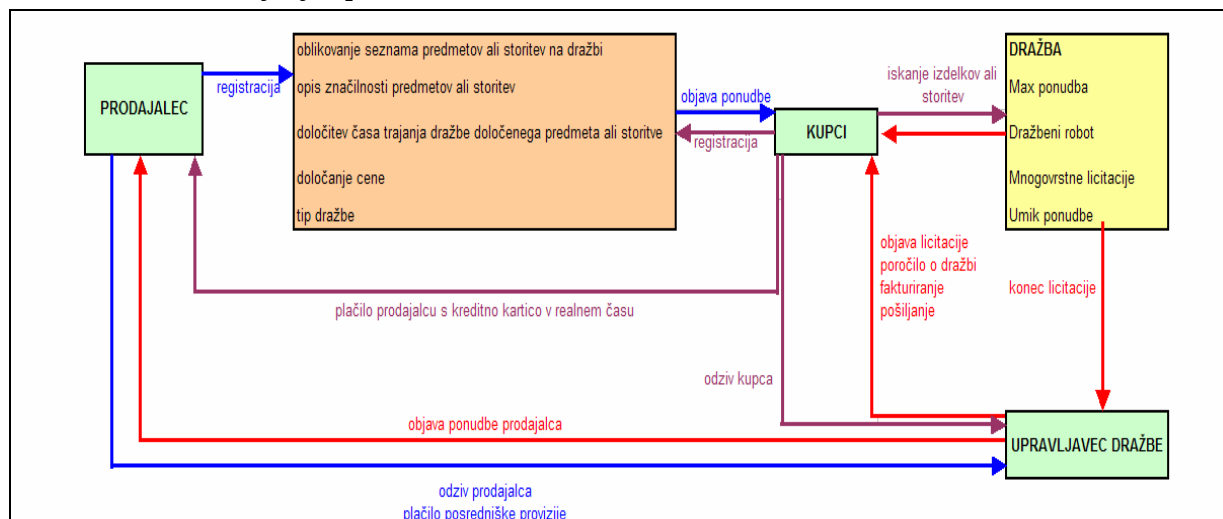
5. Obvestilo o koncu dražbe

Po koncu dražbenega procesa upravljavec dražbene strani obvesti prodajalca o koncu dražbe in posreduje podatke o zmagovalni ponudbi ter zmagovalcu dražbe.

6. Sporazum o menjavi

Zadnja faza predstavlja dogovor med prodajalcem in kupcem o plačilu ter dostavi dražbenega predmeta.

Slika 1: Proces izvajanja spletne dražbe



Vir: Turban, King, 2005.

2.2 Koristi in omejitve spletnih dražb

Spletne dražbe postajajo pomemben prodajni in nakupni kanal za mnoga podjetja in posameznike, saj koristi (ekonomske in druge koristi) v veliki meri odtehtajo omejitve. Na voljo so skoraj popolne informacije o cenah, izdelkih, trenutni ponudbi in povpraševanju.

⁶ Nekateri tipi dražb delujejo po sistemu, kjer zmagovalni kupec ni kupec z najvišjo ponudbo. Primera take dražbe sta nabavna dražba (angl. *procurement auction*), kjer je zmagovalec ponudnik dražbenega predmeta, ki ponuja svoje blago po najnižji ceni in dražba edinstvene ponudbe (angl. *unique bid auction*), kjer zмага kupec z edinstveno ponujeno ceno za dražbeni predmet, ki ni nujno tudi najvišja ponujena cena.

2.2.1 Koristi spletnih dražb za prodajalce

Spletne dražbe predstavljajo naslednje koristi za prodajalce (Turban, King, 2000, str. 4–5; Lucking-Reiley, 2000, str. 227–229):

1. Rast dohodkov zaradi širjenja baze kupcev in krajših časovnih ciklov

S spletnimi dražbami lahko prodajalci izdelkov ali storitev učinkoviteje dosežejo zanimanje kupcev ter dosežejo ceno, katere višina je določena glede na vrednost izdelka ali storitve v očeh kupcev. Prodajalcem na podlagi tega ni treba vnaprej predvidevati povpraševanja. Pomembno korist predstavlja tudi izločitev tveganja pri določanju prenizke ali previsoke cene izdelka ali storitve.

2. Optimalno določanje cen

Prodajalci lahko z zbranimi informacijami o cenovni občutljivosti določijo cene izdelkov ali storitev tudi na drugih trgih z nespremenljivimi cenami.

3. Neposredna prodaja

Prodajalci lahko pridobijo z neposredno prodajo prek spletne dražbe višje dohodke kot prek dragih posrednikov ali z organiziranjem fizičnih dražb.

4. Boljši odnosi s kupci

Na spletnih dražbah imajo kupci in prodajalci več priložnosti in časa za oblikovanje medsebojnih odnosov, kar posledično privede do oblikovanja občutka skupnosti in vdanosti. Sčasoma lahko prodajalci na podlagi pridobljenih informacij o interesih kupcev izboljšajo njihovo zadovoljstvo s ponudbo bolj poosebljenih vsebin, kar pripomore k boljšim in dolgoročnejšim odnosom s kupci.

5. Likvidacija

Prodajalci lahko hitro in enostavno (brez dodatnih stroškov) odstranijo večjo količino zastarelih ponudb.

2.2.2 Koristi spletnih dražb za kupce

Koristi spletnih dražb imajo tudi kupci (Turban, King, 2005, str. 4; Lucking-Reiley, 2000, str. 227–229):

1. Priložnost za pridobitev edinstvenih predmetov in zbirk.

2. Možnost trgovanja

Namesto nakupa po fiksni ceni lahko kupci na spletni dražbi uporabijo mehanizem licitiranja, s katerim trgujejo s prodajalci za ceno izdelka ali storitve, ki so jo pripravljene plačati, in tako dosežejo nižjo ceno, kot znaša fiksna cena.

3. Razvedrilo

Udeležba na spletni dražbi je lahko zanimiva in zabavna. Medsebojno sodelovanje med kupci in prodajalci lahko ustvari dobro voljo in pozitivne občutke. Kupci lahko sodelujejo s prodajalcem samo tolikokrat in takrat, ko to želijo.

4. Anonimnost

S sodelovanjem drugih podjetij⁷ lahko kupci na spletni dražbi ostanejo anonimni.

5. Udobnost

Kupci lahko trgujejo na spletni dražbi kjer koli in kadar koli, celo po mobilnih telefonih.

2.2.3 Omejitve spletnih dražb

Spletne dražbe imajo tudi precej omejitev, vključno z naslednjimi (Turban, King, 2005, str. 5; Lucking-Reiley, 2000, str. 227–229):

1. Možnost prevare

Dražbeni predmeti so v mnogih primerih edinstveni, rabljeni ali starinski. Ker je kupcem fizični ogled izdelkov prek spletne dražbe onemogočen, lahko pridobijo predmet v okvari ali zelo slabem stanju. Žrtve prevar prek spletnih dražb so lahko tudi prodajalci (za prodano blago ne prejmejo plačila, kupci zahtevajo odškodnino za brežhiben predmet ...).

2. Omejeno sodelovanje

Sodelovanje na nekaterih spletnih dražbah je mogoče samo s povabilom, medtem ko so nekatere odprte samo za trgovce.

3. Varnost

Nekatere spletne dražbe, predvsem dražbe med dvema porabnikoma, imajo zelo nizko stopnjo varnosti, kar odvrča potencialne porabnike od sodelovanja na dražbi. Na drugi strani imajo nekatere spletne dražbe, predvsem dražbe med dvema podjetjema, organizirano zelo visoko stopnjo varnosti.

4. Programska oprema

Na trgu je še vedno pomanjkanje ustreznih programskih rešitev, ki podpirajo dinamično funkcionalnost trgovanja spletnih dražb, potrebno za optimizacijo cenovnih strategij.

⁷ Druga podjetja predstavljajo podjetja, ki se ukvarjajo s posredovanjem pri trgovanju z namenom preprečevanja prevar in zlorab (angl. escrow service).

2.3 Ključni dejavniki uspeha spletnih dražb

Obstaja mnogo pomembnih dejavnikov, ki vplivajo na uspeh ali neuspeh spletne dražbene strani (Bandyopadhyay, 2004):

1. Usmerjenost v zadovoljstvo uporabnikov

Zadovoljstvo uporabnikov postane pomemben dejavnik v trenutku porabnikove odločitve za obisk spletne dražbene strani. Ključni dejavniki pri tem so:

- jasen in preprost spletni naslov,
- preprosta uporaba spletne dražbene strani,
- pregledna in funkcionalna oblika spletne strani.

Za potencialnega uporabnika spletne dražbene strani je odločilen prvi obisk, zato mora biti stran novim obiskovalcem prijazna in lahko vodljiva ter dostopna 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Z zagotavljanjem zadovoljstva uporabnikov spletna dražbena stran spodbudi uporabnike k ustvarjanju medsebojnih razmerij. Na podlagi tega lahko stran predstavlja edinstveno nišo in povečuje lojalnost porabnikov.

2. Ponudba izdelkov ali storitev

Raznolikost ponudbe lahko pospeši naraščanje števila porabnikov, ki imajo različne interese. Spletna dražba je veliko uspešnejša pri pridobivanju novih uporabnikov, če ponuja večje število različnih izdelkov ali storitev. Za zagotavljanje rasti in dobičkonosnosti bi morala vsaka spletna dražbena stran v svoji ponudbi zajemati obširno zbirko dražbenih predmetov.

3. Zaupanje

Pomembno vlogo pri izvajanju spletnih dražb predstavlja tudi zaupanje uporabnikov. Uporabniki spletne dražbene strani morajo biti prepričani, da bodo njihovi osebni podatki ostali anonimni in da bodo prejeli predmet, ki so ga kupili na dražbi. Zaradi visoke stopnje internetnih prevar v zadnjih letih so upravljavci spletnih dražb močno zaskrbljeni glede varnosti transakcij, zato razvijajo in uvajajo vedno nove mehanizme ter sisteme, ki preprečujejo možnosti tovrstnih prevar.

4. Stopnja rasti spletnih dražb

Spletna dražbena stran mora biti vedno v koraku z razvojem novih tehnologij ter se hitro in učinkovito odzivati na tržne spremembe. Širitev tržnega deleža mora zagotavljati z dejavnim iskanjem novih poslovnih priložnosti.

5. Mreženje (*angl. networking*)

Za uspeh spletnih dražb je zelo pomembna široka mreža uporabnikov. Mreža vključuje kupce, prodajalce, ponudnike, dostavo in spletno dražbeno stran samo. V osnovi predstavlja model spletnih dražb široko mrežo, katere namen je spodbujati posamezne skupine uporabnikov v medsebojno sodelovanje. Široka in razvejana mreža sodelujočih uporabnikov predstavlja za

spletno dražbeno stran veliko konkurenčno prednost. Mrežna dražbena stran omogoča, kot rezultat strateških povezav in oblikovanja močnih mrež, prenos prihrankov na kupce in prodajalce.

6. Zaveza kupcev in prodajalcev

Kupci in prodajalci so pri uporabi spletnih dražb v veliki meri naklonjeni visoki stopnji zavezanosti. Večina kupcev in prodajalcev na spletu zato daje prednost občutku varnosti, ki izhaja iz močne zavezanosti udeležencev.

7. Način plačevanja

Kupci so bolj naklonjeni možnosti izbire med različnimi vrstami plačevanja pri uporabi spletnih dražb. Nekateri kupci so tako bolj naklonjeni tradicionalnim metodam plačevanja po pošti, medtem ko drugi raje plačujejo s plačilnimi programi po elektronski pošti. Za večji uspeh spletne dražbene strani je pomembno, da imajo kupci in prodajalci možnost izbire načina plačila.

2.4 Poslovni modeli spletnih dražb

Glede na različne strategije poznamo več poslovnih modelov spletnih dražb, ki jih lahko delimo po različnih kriterijih.

2.4.1 Poslovni modeli spletnih dražb glede na vidik strategij prodaje

Glede na vidik strategij prodaje so se v okviru spletnih dražb razvili trije poslovni modeli (Lucking-Reiley, 2000, str. 238–239):

1. Model trgovske strani (angl. merchant site)

Model trgovske strani je model, kjer so dobrine, ki se prodajajo na dražbi, last upravljavcev dražbe.

2. Model posredniške strani (angl. listing - agent site)

Model posredniške strani opravlja vlogo posrednika za druge prodajalce in jim omogoča, da vodijo dražbo v svojem imenu. Pri tem modelu upravljavci ne posedujejo dražbenih predmetov in ne urejajo plačil ter transporta za prodajalce in kupce.

3. Kombinirani model spletne dražbe

Nekatere spletne dražbe združujejo oba poslovna modela; upravljavci strani prodajajo lastno blago in omogočajo uporabo strani tudi drugim. Za kombinirani model spletne dražbe je značilno nejasno razločevanje lastništva spletne dražbe.

2.4.2 Poslovni modeli spletnih dražb glede na interakcije med subjekti

Pri preučevanju spletnih dražb je pomembno upoštevati, kateri subjekt v dražbenem procesu

nastopa kot prodajalec in kateri kot kupec. V procesu izvajanja spletnih dražb sodelujejo tri glavne skupine prodajalcev in kupcev: individualni porabniki (C – angl. *consumer*), podjetja (B – angl. *business*) in država (G – angl. *government*) (Bandyopadhyay, 2004).

Glede na interakcije med subjekti delimo spletne dražbe na 4 modele (Groznič, Lindič, 2004, str. 55, str. 82–83; Turban, King, 2003, str. 304–305):

1. *Dražbe, ki potekajo med dvema porabnikoma (C2C – angl. consumer to consumer)*

Spletne dražbe med dvema porabnikoma so najpogostejša oblika spletnih dražb, ki omogočajo prodajo novih in rabljenih predmetov med posamezniki. Primer takih dražb so pri nas Bolha, v tujini pa Ebay, Yahoo Auctions, Freemarkets Online, Amazon.com.

2. *Dražbe, ki potekajo med porabnikom in podjetjem (B2C – angl. business to consumer)*

Ta poslovni model posreduje pri prodaji med podjetjem in posameznim porabnikom. Končne cene na dražbi so ponavadi nižje kot v navadni prodaji. Primer dražbe med podjetjem in porabnikom v tujini predstavljajo spletne dražbe uBid in OnSale, pri nas pa se s tovrstnimi dražbami ukvarjata podjetji Gambit, d. o. o. in časnik Večer.

3. *Dražbe, ki potekajo med dvema podjetjema (B2B – angl. business to business)*

Za spletne dražbe, ki potekajo med dvema podjetjema, se uporablja tudi izraz e-tržnica. Ta model podjetja najpogosteje uporabljajo za zmanjševanje inventarja, prodajo odpisanih ali poškodovanih osnovnih sredstev, opreme in zalog. V tujini najbolj znani primeri dražb med dvema podjetjema so ACE Market, Band-X in FairMarket.

4. *Dražbe, ki potekajo med podjetjem in državo (G2B – angl. government to business)*

Številne države na spletnih dražbah prodajajo presežno premoženje (rabljena državna vozila, neuporabljene nepremičnine ...). Države lahko pri tem uporabljajo storitve neodvisnih podjetij (npr. bid4assets.com, freemarkets.com) ali oblikujejo svojo spletno stran (npr. U.S. General Services Administration – GSA). Poslovanje med državo in podjetji poteka tudi v obratni smeri. Prek e-nabave država pridobiva potrebne dobrine in storitve. Izvajanje nabave prek spletne dražbe poteka tako, da država objavi spletni oglas prek neodvisnih podjetij ali lastne spletne strani za določen izdelek ali storitev, ki jo potrebuje, na katerega se podjetja prijavijo s svojo ponudbo. Običajno zmaga podjetje, ki ponudi najnižjo ceno (npr. javna naročila).

Prva slovenska elektronska javna dražba za nakup 15 strežnikov za potrebe upravnih enot je bila izpeljana decembra 2004 pod okriljem Centra vlade RS za informatiko. Udeleženci dražbe so po spletu oddali svoje ponudbe in s spletnimi certifikati vseh v Sloveniji delujočih overiteljev digitalnega podpisa pristopili k dražbi ter spreminjali svojo ponudbo in na ta način licitirali.

Tabela 1: Značilnosti poslovnih modelov spletnih dražb glede na interakcije med subjekti

POSLOVNI MODEL	ZNAČILNOSTI
Dražba med podjetjem in porabnikom (B2C)	• Presežni, starajoči ali hitro pokvarljiv inventar • Ravnotežje cena – povpraševanje določeno s strani porabnikov
Dražba med dvema porabnikoma (C2C)	• Oblikovanje učinkovitih sekundarnih trgov • Arhitektura, usmerjena v skupnost • Naraščajoča razvitost
Dražba med dvema podjetjema (B2B)	• Pričakovana hitra rast • Ogromen vpliv na verigo vrednosti • Globalno konkurenčna prodaja rabljene opreme in nerabljenih delov
Dražba med državo in podjetjem (G2B)	• Presežno premoženje • Ekonomije obsegov, izločanje posrednikov • Preglednost poslovanja

Vir: Bapna, 2005, str. 4.

V diplomskem delu se bom omejila na model spletnih dražb, ki potekajo med dvema porabnikoma (C2C), in znotraj tega modela na primeru spletnih dražbenih strani Ebay in Bolha analizirala vpliv internetnih prevar na dražbeni proces ter raziskala možnosti zagotavljanja varnosti in zaščite. Omenjeni spletni dražbeni strani sta zanimivi za raziskavo predvsem iz vidika števila uporabnikov in razvitosti poslovnega modela ter na podlagi tega večje verjetnosti pojava internetnih prevar; Ebay kot svetovno največja C2C-spletna dražbena stran z največjim številom registriranih uporabnikov in z zelo razvitim poslovnim modelom ter na drugi strani glede na število registriranih uporabnikov največja slovenska spletna dražbena stran Bolha.

2.5 Trg spletnih dražbenih strani

Prva primera spletnih dražb sta bila leta 1993 ustanovljena spletna dražbena stran OnSale ter leta 1995 ustanovljena spletna dražbena stran Ebay.

Med tujimi spletnimi dražbami je najbolj znana in uspešna dražbena stran **Ebay** (www.ebay.com). Ustanovljena je bila leta 1995; njena ponudba pa vsakodnevno obsega več milijonov predmetov iz več tisoč posameznih kategorij. Ebay s prilagojeno dražbeno stranjo omogoča trgovanje na lokalnih, nacionalnih in mednarodnih trgih. Za to spletno dražbeno stran je značilen trend hitre rasti, na kar kaže tudi število uporabnikov (glej Prilogo 1); do leta 2004 je bilo registriranih 135,5 milijona uporabnikov, kar je za 43 odstotkov več kot leto prej. Dražba poteka po posredniškem modelu. Njihova ponudba obsega več kot 4 milijone različnih izdelkov, ki so razvrščeni v več kot 4300 kategorij. Strategija podjetja temelji na storitvi, ki omogoča posamezniku, ki se je vključil v spletno dražbo, objavo ponudbe lastnega predmeta ali storitve na dražbi (Lucking-Reiley, 2000, str. 231; Groznik, Lindič, 2004, str. 59; Ebay.com, 2005). Strategiji podjetja Ebay sta sledili tudi dve večji spletni podjetji Yahoo in Amazon, vendar jima kljub stalnemu razvoju ne uspe doseči tržnega deleža spletne dražbe Ebay, ki ima med posredniškimi spletnimi dražbami vodilno mesto.

Spletna dražba **Yahoo Auctions** je del platforme Yahoo Shopping in predstavlja tržni prostor za kupce in prodajalce, ki želijo trgovati z licitiranjem predmetov ali storitev. Ustanovljena je bila leta 1998 kot brezplačna storitev, ki ponuja možnost objave dražbenega predmeta brez plačila posredniške provizije oz. servisnih storitev. Kljub stalnemu razvoju in ponudbi dodatnih storitev se spletna dražbena stran Yahoo Auctions ni uspela približati tržnemu deležu dražbene strani Ebay.

Spletna dražba **Amazon.com Auction** (www.amazon-auction.com) je del poslovnega sistema podjetja Amazon.com, Inc. Ustanovili so jo marca 1999 z namenom povečanja tržnega deleža in pridobivanja novih strank, vendar vpeljava spletne dražbe ni prinesla želenih rezultatov, kar lahko pripisujemo več dejavnikom: pomanjkanje zanimanja kupcev, pomanjkanje sinergije z drugimi izdelki in storitvami podjetja Amazon.com ...

Kljub prizadevanju mnogih podjetij, da bi uspela na področju spletnih dražb in si pridobila velik tržni delež, pri tem nesporno še vedno prevladuje spletna dražbena strani Ebay, kar nam kaže tudi Tabela 2, ki prikazuje tržne deleže največjih spletnih dražb v letu 2002.

Tabela 2: Tržni deleži največjih spletnih dražb leta 2002

SPLETNA DRAŽBA	TRŽNI DELEŽ
Ebay.com	69 %
uBid.com	14,5 %
Priceline.com	5,2 %
Amazon.com Auctions	3,2 %
Yahoo Auctions	2,0 %
Drugo	6,1 %

Vir: InfoTechTrends.com, 2005.

Med slovenskimi spletnimi uporabniki je najbolj priljubljena spletna dražbena stran **Bolha** (www.bolha.com), ki ima med slovenskimi spletnimi dražbami tudi največji tržni delež.

Spletna dražbena stran Bolha je začela delovati leta 1999. Značilna je hitra rast števila registriranih uporabnikov, saj se jih je od oktobra 1999, ko je dražba začela delovati, do leta 2004 registriralo že več kot 71.500. Bolho obišče več kot 120.000 ljudi na mesec. V vsakem trenutku je v ponudbi na voljo približno 10.000 predmetov, medtem ko je bilo v Bolho do leta 2004 vpisanih že približno 150.000 oglasov. Zaradi interesa številnih prodajalcev, ki raje prodajajo izdelke z vnaprej določeno ceno, so pri Bolhi združili dražbo s sistemom malih oglasov. Prodajalci se tako samostojno odločajo, ali bodo prodajali izdelke po avkcijskih ali fiksnih cenah (Groznič, Lindič, 2004, str. 58–59; Skrt, Moj mikro, 2003, str. 60–61).

Poleg dražbene strani Bolha v Sloveniji potekajo še druge spletne dražbe (Skrt, Moj mikro, 2003, str. 60–61).

Gambitova spletna stran (www.licitacija.gambit.si) deluje po modelu trgovske spletne strani, saj so izdelki, ki se licitirajo na dražbi, last podjetja Gambit, ki je tudi upravljevec dražbe.

Prednost Gambitove licitacije je predvsem v tem, da lahko uporabniki dobijo popolnoma nove izdelke po znatno nižjih cenah.

Spletna dražba **E-drazba.com** je del storitev, ki jih ponujajo na spletnem portalu Slowwwenia.com. Vendar jim kljub izdatni predstavitvi dražbe v treh letih delovanja ni uspelo privabiti več kot 2100 registriranih uporabnikov.

Na naslovu **drazbe.domenca.com** potekajo dražbe spletnih domen, ki so namenjene predvsem tistim, ki mislijo, da je njihova domena nekaj posebnega. Dražba je imela do leta 2004 registriranih 278 uporabnikov.

Vzporedno z naraščanjem števila spletnih dražbenih strani se povečuje tudi število internetnih prevar, s katerimi se posamezniki želijo nelegalno okoristiti. Internetne prevare predstavljajo upravljavcem dražbenih strani velik problem, saj je zaupanje uporabnikov eden izmed ključnih dejavnikov uspeha trgovanja na spletnih dražbenih straneh, internetne prevare in njihovi povzročitelji pa omejujejo zaupanje uporabnikov v varnost in zaščito osebnih podatkov ter transakcij na dražbeni strani.

V nadaljevanju diplomskega dela bom predstavila pojem in oblike internetnih prevar, ki so se razširile z rastjo elektronskega poslovanja ter podrobno predstavila pojav internetnih prevar na spletnih dražbah.

3 INTERNETNE PREVARE

S tehnologijo in hitro rastjo interneta in naraščajočim obsegom transakcij na področju elektronskega trgovanja naraščajo tudi priložnosti za spletni kriminal, ki vključuje različne oblike internetnih prevar. Te so tako postale ena izmed glavnih skrbi porabnikov, trgovcev in vladnih oblasti.

Preden se lotimo opredelitve internetnih prevar, pogledjmo, kaj pomeni pojem prevara oziroma internetna prevara.

Prevara je namerna goljufija ali sleparstvo, pogosto z namenom finančne pridobitve (Turban, King, 2003, str. 392–393).

Internetna prevara je širok pojem, ki se v splošnem nanaša na kakršno koli obliko prevare v povezavi z enim ali več elementi interneta (spletne klepetalnice (angl. *chat rooms*), elektronska pošta (angl. *e-mail*), razne spletne strani) z namenom sleparskega zapeljevanja potencialnih žrtev, izvajanja goljufivih transakcij ali prenosom dohodkov, pridobljenih s prevaro, finančnim ustanovam ali drugim osebam (pravnim ali fizičnim) udeleženi v prevari (Internet Fraud, U.S. Department of Justice, 2005; Albert, 2002, str. 579).

3.1 Tipi internetnih prevar

Glavni cilj prevarantov je pridobitev denarnih sredstev ali zadostne količine osebnih podatkov o žrtvi za dostop do njenih finančnih računov. Do želenih podatkov skušajo priti predvsem z vzpostavitev prijateljske zveze z žrtvijo in pridobitvijo njenega zaupanja. Zavedanje o možnostih prevare in obveščanje o različnih tipih spletnih goljufij lahko vzpodbudi porabnike k razumnejšemu in previdnejšemu izvajanju spletnih akcij in transakcij (Balsmeier, Bergiel, Viosca, 2004, str. 2).

Različni tipi internetnih goljufij se med seboj razlikujejo glede na način delovanja, vendar jih lahko glede na nekatere skupne značilnosti smiselno povežemo v sorodne skupine.

Glavni tipi internetnih prevar glede na opredelitev pravnih in drugih svetovnih vladnih ustanov ter potrošniških organizacij so (Internet Fraud, Federal Trade Commision, 2001):

- **Prevare na spletnih dražbah in pri drugih oblikah spletnega trgovanja**

Podatki posameznih raziskav o internetnih prevarah kažejo, da se najpogostejše prijave prevar nanašajo na prevare na spletnih dražbah. Najbolj tipičen primer sleparske ponudbe na spletni dražbi je ponudba trgovskega blaga visoke vrednosti po nizkih cenah (primer: računalniška oprema, ročne ure znamke Cartier ...), ki bo najverjetneje privabil večje število porabnikov.

- **Internetne prevare tipa »poslovna priložnost/delo na domu«⁸**

- **Kraja identitete**

Naslednji tip internetne prevare predstavlja kraja identitete – nezakonita prilastitev in uporaba osebnih podatkov druge osebe, največkrat z namenom pridobitve ekonomske koristi:

- »Phishing«: elektronsko pismo ali lažna spletna stran od uporabnika zahteva, da vanjo vnese svoje finančne podatke ali osebna gesla. Tako goljufiva spletna stran kot elektronsko pismo sta lahko na pogled popolnoma enaka spletni strani ali pismu legitimnega podjetja (npr. banke), vendar bosta uporabnikove finančne podatke posredovala tretjim osebam, ki se bodo z njimi okoristile.

- **Naložbene internetne prevare⁹**

⁸ Prevare tipa »poslovna priložnost/delo na domu« potekajo tako, da prevaranti na spletu objavijo oglas o enkratni poslovni priložnosti, ki omogoča dober zaslužek z delom na domu. Ljudje, ki želijo tako nekaj zaslužiti, pošljejo prevarantom zahtevani denar za pridobitev materiala in informacij za delo, vendar kmalu ugotovijo, da so bili žrtve spletne prevare.

⁹ Internetne prevare, povezane z naložbami, se nanašajo predvsem na nezakonito upravljanje z naložbenim trgom. Prevaranti skušajo s prevarami manipulirati na trgu vrednostnih papirjev, da bi si pridobili ekonomsko korist.

- **Internetne prevare v povezavi s kreditnimi karticami**

V zadnjem času je opazen porast prijav internetnih prevar, ki so povezane s kreditnimi karticami. Temeljijo na nelegalni uporabi protizakonito pridobljenih kreditnih kartic, s katerimi prevaranti kupujejo blago ali storitve po spletu.

Tabela 3: 10 največjih internetnih prevar v ZDA v letu 2005

KATEGORIJA	% VSEH PRITOŽB	POVPREČNA IZGUBA (v USD)
1. Spletne dražbe	42 %	1155 \$
2. Splošno trgovanje	30 %	2528 \$
3. Nigerijske poslovne ponudbe	8 %	6937 \$
4. Lažni čeki	6 %	4361 \$
5. Loterije	4 %	2919 \$
6. Lažno predstavljanje ¹⁰	2 %	612 \$
7. Posojila z vnaprejšnjo provizijo	1 %	1426 \$
8. Informacije / storitve za odrasle	1 %	504 \$
9. Delo na domu	1 %	1785 \$
10. Storitve spletnega dostopa	1 %	1262 \$

Vir: National Fraud Information Center, 2005.

Po podatkih National Fraud Information Center¹¹ je bila celotna izguba zaradi internetnih prevar v ZDA v letu 2005 13.863.003 ameriških dolarjev, kar je neprimerno več kot v letu 2004, ko so zabeležili 5.787.170 ameriških dolarjev celotne izgube. Povprečna izguba žrtev internetnih prevar v letu 2005 je znašala 1917 ameriških dolarjev, glede na leto 2004, ko se je povprečna izguba gibala okrog 895 ameriških dolarjev. Ti podatki jasno kažejo na gibanje rasti internetnih prevar, ki v precejšnji meri ogrožajo varnost in zaščito akterjev na elektronskem trgu in posledično zavirajo razvoj ter rast števila elektronskih transakcij.

3.1.1 Internetne prevare v Sloveniji

Internetne prevare tudi v Sloveniji postajajo vse večji problem, s katerim se v zadnjem času ukvarjajo posamezne ustanove, kot so policija, tožilstvo in sodišče. Največ internetnih prevar v Sloveniji je povezanih z organiziranimi denarnimi verigami na srečo po internetu in lažnimi elektronskimi sporočili o loterijskih dobitkih, v zadnjem času pa je vedno bolj opazen pojav prevar tipa »phishing«, »auto dialler«¹², nezaželena oglasna pošta (angl. *spam*) in razni parazitni programi.

¹⁰ Phishing (angl.) – lažno predstavljanje. Način kraje osebnih podatkov po elektronski pošti, ko se pošiljatelj sporočila predstavi kot znana ustanova, npr. banka. Gre za lažno predstavljanje in nagovarjanje stranke, da pošlje prevarantom podatke o svojem bančnem računu, gesla, uporabniška imena in druge osebne podatke (Islovar.org, 2005).

¹¹ National Fraud Information Center je ameriška organizacija, ki se ukvarja z oskrbovanjem porabnikov z informacijami, katerimi lahko porabniki prepoznajo različne oblike internetnih prevar in se jim izognejo. Poleg tega posredujejo informacije o storjenih internetnih prevarah pristojnim organizacijam, ki ukrepajo proti storilcem. Več podatkov o omenjeni organizaciji lahko najdemo na spletnem naslovu: <http://fraud.org/about.htm>.

¹² Angl. Auto dialler - samodejno izbiranje.

Glede na podatke v Tabeli 3 (str. 14) in druge podatke o internetnih prevarah lahko vidimo, da so prevare na spletnih dražbah na prvem mestu glede na odstotek vseh pritožb, kar vzbuja domnevo o nezadostnem oziroma neučinkovitem zavzemanju spletnih dražbenih strani za zaščito in varnost svojih uporabnikov. V nadaljevanju diplomskega dela bom zato skušala prikazati najpogostejše in največje prevare, ki se pojavljajo na spletnih dražbah, s poudarkom na spletnih dražbenih straneh Ebay in Bolha, ter raziskati, na kakšne načine skušajo posamezne spletne dražbene strani doseči zaščito in varnost svojih uporabnikov.

4 INTERNETNE PREVARE NA SPLETNIH DRAŽBAH

Procesi prodaje, nakupa in denarnih transakcij po internetu vodijo do pomembnih vprašanj o varnosti izvajanja teh procesov. S problemom varnosti uporabnikov in transakcij se spopadajo tudi vse večje spletne dražbene strani in se zavzemajo za zmanjševanje tveganja in števila možnih prevar.

Spletne dražbe v primerjavi s tradicionalnimi ne zagotavljajo fizičnega ocenjevanja stanja in vrednosti dražbenega predmeta s strani pristojnih ocenjevalcev, vidni stik je možen le na podlagi pripete slike predmeta na spletni dražbeni strani, transakcijski proces pa zmagovalnemu kupcu ne omogoča takojšnjega prevzema blaga. Tradicionalni sistem dražb prepušča nekaj kontrole nad izvajanjem procesa dražbe kupcu (predlagana cena, kontrola nad dražbenim predmetom, licitacija, transakcije po nakupu predmeta), medtem ko imajo kupci na spletni dražbi zelo malo kontrole nad samim izvajanjem dražbenega procesa. Odsotnost možnosti fizičnega ovrednotenja ali ocenjevanja želenega predmeta na spletni dražbi je vzrok, da lahko prodajalec po lastnem preudarku določi vrednost predmeta. Skupaj z dejstvom, da ni mogoče vidno ovrednotiti želenega predmeta, tako kupcem preostane le še slepo zaupanje (Bywell, Oppenheim, 2001, str. 265–266).

Razlogi, ki vodijo do vedno pogostejših prevar in goljufij na spletnih dražbah (Chua, Wareham, 2005, str. 2–7):

1. Značilnost spletnih dražb je *visoka stopnja anonimnosti*, ki omogoča potencialnim prevarantom, da se izognejo identifikaciji s prevzemom lažnih ali mnogovrstnih identitet. Ker se spletne dražbe vodijo z odprtimi internetnimi protokoli,¹³ lahko nepošteni trgovci sodelujejo razmeroma enostavno z lažnimi identitetami.
2. Spletne dražbe se izvajajo na podlagi *ohlapnih legalnih omejitev*. Nepošteni trgovci lahko oglašujejo neobstoječe predmete ali lažno prikazujejo njihovo kakovost.
3. *Nizke ovire za vstop in izstop* iz spletne dražbe. Glavnina spletnih dražb zaračunava posredniške provizije prodajalcem samo na podlagi uspešno sklenjene transakcije, medtem

ko le majhno število spletnih dražbenih strani zaračunava posredniško provizijo ne glede na končno stanje transakcije.

4. *Pomanjkljivo poznavanje* pravil in varnostnih politik posameznih dražbenih strani. Mnogo kupcev, ki trgujejo na spletnih dražbah predpostavlja, da za vse spletne dražbene strani veljajo standardna pravila.
5. Prezare na spletnih dražbah so tudi posledica *malomarnosti* ljudi, ki trgujejo prek spletnih dražb. Neprevidnost pri trgovanju lahko hitro vodi do prevare.

Tabela 4: 10 svarilnih znakov, ki opozarjajo na možnost internetne prevare na spletnih dražbah

OBNAŠANJE PREVARANTOV	PRIMERI
Kratek čas trajanja dražbe	Čas trajanja dražbe: 3 dni ali manj.
Večja količina predmetov po nizki ceni	Prodajalec istočasno licitira 20–30 prenosnih računalnikov ali kamer po izjemno nizki ceni.
Nevednost o dražbenem predmetu	Prodajalec govori samo o splošnih lastnostih predmeta in ne odgovarja na vprašanja o posebnih lastnostih.
Ignoranca navad skupnosti	Trgovec na dražbi ne uporablja običajev celotne skupnosti.
Vpletenost v neetično obnašanje	Vpletenost v maščevalna povratna ocenjevanja ali ponarejevanje opisov dražbenih predmetov.
Spremembe v obnašanju	Prodajalec trguje s predmeti nižje vrednosti, nato naenkrat proda več predmetov višje vrednosti.
Prodani predmeti se čez čas zopet pojavijo kot predmeti na novi dražbi	Prodajalec X proda dražbeni predmet kupcu Y. Nekaj dni pozneje prodajalec X da na dražbo identični predmet z enakim opisom.
Obnašanje, ki je v nasprotju z načeli maksimiranja dobička	Prodajalec licitira predmet na podlagi jasne izgube.
Večja količina redkih predmetov	Prodajalec licitira številne redke predmete.
Končna transakcija se razlikuje od začetnega sporazuma o dražbi	Naslov trgovca je v ZDA, poziv za plačilo pa iz Romunije.

Vir: Chua, Wareham, 2005, str. 3.

4.1 Tipi prevar na spletnih dražbah

Z rastjo števila spletnih dražbenih strani in njihovo širitvijo narašča tudi število internetnih prevarantov, ki se poskušajo z vedno bolj naprednimi metodami in orodji nelegalno okoristiti na račun drugih uporabnikov, ki trgujejo na spletni dražbeni strani.

Prevaro lahko zakrivita tako prodajalec kot kupec. Sledi nekaj najpogostejših tipov prevar na spletnih dražbah (Turban, King, 2005, str. 19–20; Albert, 2002, str. 588–592; Internet Fraud, Federal Trade Commision, 2001):

¹³ Internetni protokol (kratica IP) je metoda oz. protokol, po katerem se po internetu pošiljajo podatki od enega računalnika do drugega. Vsak računalnik, ki je povezan z internetom (strežnik), ima vsaj en IP-naslov, po katerem se razlikuje od drugih računalnikov na mreži (Islovar.org, 2005).

- *Ščitenje ponudbe (angl. bid shielding) (akcija kupca)*

»Ščitenje ponudbe« se nanaša na tajni dogovor posameznih kupcev, ki med licitacijo umetno zvišujejo ceno želenemu predmetu z namenom pridobitve dražbenega predmeta po čim nižji ceni. Eden izmed kupcev tajnega dogovora za predmet na dražbi ponudi nizko ceno in nato takoj zatem drugi kupec, prav tako udeleženec tajnega dogovora, ponudi zelo visoko ceno ter s tem skuša odvrniti ostale, zunanje kupce pred nadaljnjim licitiranjem. Tik pred koncem dražbe kupec, ki je ponudil zelo visoko ceno za predmet na licitaciji, v zadnjem trenutku umakne svojo ponudbo in tako zmaga prvi kupec tajnega dogovora z bistveno nižjo ceno, kot bi jo lahko prodajalec dražbenega predmeta dosegel v primeru licitiranja poštenih kupcev. Navidezni kupci z visokimi ponodbami tako predstavljajo ščit za pravega kupca, ki je ponudil nižjo ceno.

Z »navideznim« licitiranjem se lahko množica nepoštenih kupcev osredotoči na želeni predmet in zvišuje ceno z namenom odganjanja drugih, resničnih kupcev.

- *Navidezna ponudba (angl. shilling ali shill bidding) (akcija prodajalca)*

Z »navideznimi ponodbami« prodajalci umetno zvišujejo ceno predmetu, ki so ga postavili na licitacijo. Prodajalci z lažno identiteto, s prijatelji ali partnerji na podlagi lažnih ponudb zvišujejo ceno svojega predmeta in s tem silijo prave kupce, da tudi oni višajo svojo ponudbo. Če legitimna cena med licitiranjem ni po prodajalčevih pričakovanjih, lahko ti vskočijo z navidezno ponudbo in s tem manipulirajo s ceno ponujenega predmeta. Povprečen kupec težko ugotovi, ali je bil žrtev tovrstne prevare, saj lahko vsak posameznik nastopi na spletni dražbi z več različnimi identitetami.

- *Lažne slike in zavajajoči opisi (akcija prodajalca)*

Z željo po doseganju kupčeve pozornosti nekateri prodajalci izkrivijo resnico o predmetu, ki ga ponujajo. Sposojene podobe, dvoumni opisi in ponarejena ali lažna dejstva so nekateri primeri, ki jih lahko prodajalec uporabi za pridobivanje napačnega vtisa o predmetu z namenom pridobitve maksimalne ekonomske koristi. Tovrstne prevare predstavljajo velik problem upravljavcev spletnih dražb, saj je na podlagi podanega opisa in slike nemogoče oceniti resnično vrednost ponujenega predmeta. To je tudi ena izmed slabosti spletnih dražb pred tradicionalnimi dražbami, saj je pri slednjih mogoče na podlagi fizičnega stika z dražbenim predmetom realno oceniti njegovo dejansko stanje in vrednost.

- *Nepravilne tehnike ocenjevanja*

Ocenjevanje dražbenih predmetov je običajno ena izmed najbolj vročih razprav med kupci in prodajalci na spletni dražbi. Na primer, prodajalec lahko oceni predmet, ki ga ponuja, kot 90-odstotno nov, medtem ko kupec po plačilu celotnega zneska in prevzemu predmeta oceni predmet kot 70-odstotno nov. Kljub razvoju in uporabi mnogih sistemov in metod ocenjevanja je stanje nekega predmeta na spletni dražbi še vedno stvar lastne razlage.

- *Prodaja ponaredkov (akcija prodajalca)*

Prodajalci lahko prodajajo predmet, za katerega trdijo, da je original, pozneje pa se izkaže, da

je ponaredek. Število prevarantov, ki se skušajo okoristiti s prodajo ponaredkov, v zadnjem času močno narašča, kar predstavlja velik problem za upravljavce spletnih dražbenih strani, saj so z oglaševanjem in prodajo ponarejenih predmetov kršene avtorske in druge pravice iz naslova intelektualne lastnine.

- *Blago »črnega trga« (akcija prodajalca)*

Blago »črnega trga« največkrat predstavljajo kopije raznih računalniških programov, glasbenih zgoščenk, filmov itd. Običajno so ti predmeti dostavljeni brez pakirne embalaže, garancije in navodil.

- *Visoki stroški pošiljanja in trgovanja (akcija prodajalca)*

Nekateri prodajalci želijo pridobiti nekaj več denarja od kupcev, kot bi ga pridobili s samo prodajo predmeta, zato po koncu licitacije k ceni predmeta dodajo še razne »dodatne« stroške (npr. stroški pošiljanja, stroški pakiranja itd.), ki med samo dražbo kupcu niso znani in lahko znatno povečajo končno ceno kupljenega dražbenega predmeta. Stroški trgovanja in pošiljanja se od prodajalca do prodajalca precej razlikujejo. Nekateri prodajalci zaračunajo dodaten denar za »kritje« stroškov pošiljanja in drugih nepredvidenih stroškov, medtem ko drugi zaračunajo stroške pakiranja, čeprav je običajno pakiranje zastonj.

- *Nikoli dostavljeno blago (akcija prodajalca)*

Omenjena oblika je dobro poznana oblika prevare »poberi-in-zbeži«. Kupec prodajalcu vnaprej posreduje plačilo za dražbeni predmet, prodajalec pa zadrži plačilo, vendar blaga ne pošlje nikoli. Zaradi lažnih identitet, s katerimi se sleparski prodajalci identificirajo na spletnih dražbenih straneh, je te v primeru nikoli poslanega dražbenega predmeta v večini primerov nemogoče izslediti.

- *Lažne pritožbe o izgubi denarja in škodi (akcija kupca)*

Kupci na podlagi lažne pritožbe, da niso nikoli prejeli kupljenega blaga oziroma da je bilo prejeto blago poškodovano, zahtevajo povračilo. Prodajalci v nekaterih primerih ne morejo dokazati, ali je bilo kupcu blago resnično dostavljeno oziroma je bilo ob dostavi nepoškodovano, zato lahko kupci na podlagi lažne pritožbe pridobijo povračilo za kupljeno blago, do katerega niso upravičeni.

- *Menjava in vrnitev drugega dražbenega predmeta (angl. switch and return) (akcija kupca)*

Prodajalec uspešno proda dražbeni predmet in ga pošlje kupcu, vendar ta ob dostavi ni zadovoljen s predmetom. Prodajalec dobre volje ponudi povračilo v denarju in zahteva povrnitev dražbenega predmeta. Ko prodajalec prejme vrnjeno blago, to ni v originalnem stanju oziroma je lahko vrnjeno drugo blago podobnih lastnosti, vendar veliko nižje vrednosti.

- *Zavajajoča dražba (angl. shell bidding)*

Prodajalci ponudijo lažen predmet na dražbi izključno z namenom pridobitve podatkov o osebi in podatkov o kreditnih karticah teh oseb. V primeru zavajajoče dražbe prevaranti po koncu dražbe od zmagovalnega kupca vnaprej zahtevajo osebne in druge finančne podatke za

dokončanje transakcije, ki jih nato izkoristijo za nezakonito ekonomsko korist.

Asimetrija informacij je osnovni pogoj za prevaro, saj mora prevarant poznati nekatera dejstva, ki partnerju na drugi strani niso znana. Ob prevari »nikoli dostavljenega blaga« prevarant vnaprej ve, da blago ne bo nikoli prispelo do kupca. Prav tako pri »zavajajočih dražbah« ve, da lahko finančne in druge osebne podatke, ki jih pridobi od potencialnih žrtev, uporabi pozneje za nelegalne namene. Oblikovanje in vzdrževanje asimetričnih informacij je glede na visoko stopnjo anonimnosti na spletnih dražbah, ohlapne legalne omejitve in nizke ovire za vstop in izstop lahko precej lahko delo.

Na podlagi zgoraj naštetih in opisanih tipov prevar na spletnih dražbah lahko ugotovimo, da prevare na spletnih dražbah vplivajo na več subjektov, ki sodelujejo pri izvajanju postopka spletnega licitiranja. Slika 1 spodaj prikazuje možne žrtve prevar na spletnih dražbah: upravljavec spletne dražbe lahko zaradi prevare ostane brez posredniške provizije, prodajalci lahko izgubijo svoje blago, lastnike avtorskih pravic lahko osleparijo ponarejevalci, pošteni trgovci lahko zaradi prevare izgubijo svoj ugled, kupci pa lahko ostanejo brez finančnih sredstev ali kupljenega blaga oz. njihove osebne in finančne podatke izrabijo v nelegalne namene.

Slika 2: Žrtve prevar na spletnih dražbah



Vir: Chua, Wareham, Robey, 2005, str. 11.

4.2 Zaščita pred internetnimi prevarami na spletnih dražbah

Mnoge spletne dražbene strani so se zaradi naraščajočega števila pritožb začele zavedati pomena zaščite svojih uporabnikov pred morebitnimi internetnimi prevarami. Na podlagi tega so se oblikovali mnogi načini zaščite in obrambe, s katerimi skušajo upravljavci spletnih dražbenih strani onemogočiti prevarante in sleparje pred novimi prevarami:

1. Posredniška podjetja, ki zagotavljajo zaščito pred prevarami pri trgovanju na spletnih dražbah (angl. Escrow services)

Ta podjetja delujejo kot tretja oseba oziroma posrednik pri trgovanju med prodajalci in kupci na spletni dražbi. Zagotavljajo varno in brezskrbno trgovanje ter zanesljivo metodo za prenos predmetov dražbe med kupcem in prodajalcem. Na podlagi provizije, ki običajno znaša določen odstotek nakupa dražbenega predmeta, posredniško podjetje zadrži plačilo, dokler kupec ne potrdi dostave in kakovosti prejetega predmeta ter dokončno prevzame blago. Šele na podlagi kupčeve potrditve posredniško podjetje posreduje plačilo prodajalcu.

Delovanje posredniških podjetij je zelo podobno sistemu kreditnih pisem in varuje interese kupcev in prodajalcev pred možnimi prevarami. Kupci in prodajalci običajno poiščejo pomoč posredniških podjetij v primerih trgovanja s predmeti večje vrednosti, kot so računalniška oprema, avtomobili ali nakit. Primera takih podjetij sta I-Escrow, ki svojo funkcijo opravlja v sodelovanju s spletno dražbeno stranjo Ebay, in servisna storitev Safe Pay, ki jo ponuja spletna dražbena stran Qxl.

2. Sistem povratnega ocenjevanja (angl. Feedback rating system)

S sistemom povratnega ocenjevanja udeleženci na spletni dražbi (prodajalci ali kupci) po končanih transakcijah ocenjujejo drug drugega na podlagi izkušenj, ki so jih pridobili med medsebojnim trgovanjem. Ocene in komentarji so na spletnih dražbenih straneh običajno objavljeni javno, tako da lahko vsak uporabnik dražbene strani vidi ocene in komentarje drugih uporabnikov ter presodi tveganost sodelovanja z določenim prodajalcem oz. kupcem. Sistem medsebojnega povratnega ocenjevanja so razvili na spletni dražbeni strani Ebay, zaradi enostavnosti in učinkovitosti uporabe pa so podobne modele oblikovale in v svoj sistem uvedle tudi nekatere druge spletne dražbene strani.

3. Sistem overitve identitete (angl. Identity verification system)

Overovitev identitete je proces zagotovitve zaupanja, s katerim ostalim kupcem in prodajalcem na spletni dražbeni strani posameznik dokazuje resničnost svoje identitete. Sistem overovitve identitete omogoča vzpostavitev zaupanja med partnerji, ki trgujejo na spletni dražbi. S tem sistemom za zaščito pred prevarami spletne dražbene strani preverijo naslove in preostale podatke, ki jih navedejo posamezni uporabniki, in jih v primeru zagotovljene pristnosti verificirajo. Po uspešni verifikaciji se uporabnikom dodeli posebna ikona ali označba, ki dokazuje overovitev njihove identitete in s tem resničnost navedenih podatkov. Uporaba sistemov overovitve identitete uporabnikov zmanjšuje tveganje pojava lažnih kontaktnih podatkov ali naslovov ter s tem zmanjšuje možnost pojava internetnih prevar, saj se uporabniki izogibajo trgovanju s prodajalci oz. kupci, katerih identitete niso bile overjene in obstaja večja možnost, da so prevaranti.

4. Programi zaščite pred internetnimi prevarami (angl. Fraud protection programmes)

Večina spletnih dražbenih strani za varno elektronsko trgovanje ponuja široko paleto programov za zaščito pred internetnimi prevarami. Ti programi obsegajo širok spekter sredstev za zaščito pred internetnimi prevarami, med katerimi so najpomembnejši:

- Programska oprema za odkrivanje prevar, ki v bazah podatkov in na zaslonih vmesnikov išče določene vzorce prevar ter s tem omogoča spletni dražbeni strani spremljanje in preverjanje sumljivih uporabnikov.
- Delno povračilo stroškov kupcem za izgube, ki so nastale na podlagi nikoli dostavljenih predmetov ali zavajajočih opisov.
- Oblike zaščite prodajalcev pred sleparskimi kupci, ki neupravičeno terjajo prodajalce za povrnitev stroškov ali kupnine na podlagi lažne pritožbe o nikoli dostavljenem ali zavajajoče predstavljenem blagu.

Slabost nekaterih izmed programov zaščite pred internetnimi prevarami, predvsem zaščita prodajalcev pred sleparskimi kupci, so teritorialne omejitve, kar je v nasprotju z naravo prevare, ki ne pozna teritorialnih omejitev. Poleg tega lahko postane vrednost kritja pri omenjenih programih zaščite izredno nizka, če je količina denarja, namenjena plačilu posamezne transakcije, velika.

5. *Mehanizmi varnega plačevanja (angl. Secure payment mechanisms)*

Različne metode plačevanja so pomemben dejavnik pri preprečevanju internetnih prevar. Alternativne metode plačevanja, ki zmanjšujejo tveganje prevare, so predvsem uporaba kreditnih kartic in plačevanje ob pomoči storitev podjetij, ki omogočajo varno posredovanje plačil po internetu.

Kreditne kartice so relativno varna oblika plačevanja, poleg tega pa izdajatelji kreditnih kartic običajno zagotavljajo tudi druge storitve, kot so programi zajamčenega vračila (angl. charge back guarantee scheme) v primeru sporov med porabniki. Omenjena storitev je bančni pripomoček, ki imetniku kreditne kartice, s katero je opravil plačilo za kupljeno blago ali storitev, pri izdajatelju te kartice omogoča možnost pritožbe na transakcijo. Z namenom maksimalne stopnje zaščite veliko izdajateljev kreditnih kartic, med drugimi tudi Visa in MasterCard, v svoji ponudbi vključuje nično jamstvo za nepooblaščen uporabo in prepoved posredovanja informacij o imetnikovem računu v primeru spletnih nakupov.

Druga omenjena alternativna metoda zaščite je plačevanje po spletu z uporabo storitev podjetij, ki omogočajo varno posredovanje spletnih plačil. Uporabniki lahko pri omenjenem podjetju odprejo nov osebni račun, prek katerega se varno prenese denar h kupcu in uporabnikom tako ni treba razkriti nikakršnih bančnih podatkov oziroma podatkov o kreditnih karticah osebam, s katerimi trgujejo.

6. *Znak zaupanja (angl. Trustmark seal)*

Znak zaupanja uporabljajo spletne dražbene strani z namenom povečanja medsebojnega zaupanja uporabnikov in zaupanja v spletne transakcije, na drugi strani pa zmanjševanja nevarnosti internetnih prevar. Prodajalec lahko na spletni dražbeni strani pridobi ikono oz. označbo, ki predstavlja znak zaupanja, če spoštuje veljavne prodajne standarde, kot jih zahteva upravljavec spletne dražbene strani. Omenjena ikona oz. označba predstavlja kupcem dražbenega predmeta zagotovilo o poštenosti prodajalca in varnosti trgovanja z njim.

Spletne dražbene strani vse pogosteje v svoje programe zaščite vključujejo znak zaupanja, da bi povečale varnost transakcij in zaupanje uporabnikov. Na trgu obstaja veliko podjetij, ki ponujajo omenjene storitve, med katerimi sta najbolj znani TRUSTe in SquareTrade ter katerih znak zaupanja uporabljajo tudi na dveh največjih spletnih dražbenih straneh Ebay in Yahoo Auctions.

7. Centri za pritožbe in spletni servisi za reševanje sporov (angl. *Complaint centres in Online dispute resolution services*)

Obstoj hitrih in učinkovitih spletnih servisov za reševanje sporov pomeni dodaten element varnosti in zaupanja tako za kupce kot prodajalce na spletni dražbi. Poleg tega tudi sorazmerna rast števila centrov za pritožbe pod pokroviteljstvom države, potrošniških organizacij in spletnih dražbenih strani omogoča učinkovito metodo za obvladovanje prevar in povečuje zavest med kupci ter prodajalci.

SI-CERT¹⁴ (angl. *Slovenian Computer Emergency Response Team*) je slovenski spletni servis, kamor lahko uporabniki sporočijo poskus vdora v računalnik ali omrežje oz. druge kršitve v povezavi z uporabo interneta.

4.2.1 Možnosti za preprečitev internetnih prevar na spletnih dražbah

Poleg upravljavcev spletnih dražbenih strani, ki delujejo v smeri čim boljše zaščite in varnosti svojih uporabnikov, morajo tudi kupci in prodajalci, ki trgujejo na spletni dražbeni strani, skrbeti za svojo varnost, saj prevaranti v vsakem trenutku prežijo na njihovo naivnost in nevednost. Podatki različnih raziskav o internetnih prevarah na spletnih dražbah tudi kažejo, da izhaja velik odstotek prevar iz lahkovernosti posameznih uporabnikov.

V nadaljevanju so kratko predstavljene možnosti za preprečitev internetnih prevar, ki jih morajo upoštevati prodajalci in kupci, ki trgujejo na spletnih dražbenih straneh.

4.2.1.1 Možnosti preprečitve internetnih prevar s strani kupcev

Možnosti za preprečitev internetnih prevar *pred začetkom* dražbenega procesa:

- Seznanitev s spletno dražbeno stranjo – pravila delovanja posameznih spletnih dražbenih strani se med seboj razlikujejo, zato se je treba seznaniti s pravili vsake posebej.
- Seznanitev z varnostnimi mehanizmi, ki jih spletna dražbena stran ponuja kupcem – nekatere spletne dražbene strani ponujajo brezplačno zavarovanje ali garancijo za predmete, ki niso dostavljeni, pristni ali v stanju, kot ga je zagotovil prodajalec.
- Seznanitev s predmetom, za katerega kupec licitira – pozorno je treba prebrati opis predmeta oz. storitve, še posebej pomemben je »drobni« tisk.

¹⁴ SI-CERT je ARNES-ova (Akademska in raziskovalna mreža Slovenije) storitev, ki usklajuje obveščanje in reševanje varnostnih problemov v računalniških omrežjih v Sloveniji.

- Določitev relativne vrednosti predmeta pred začetkom dražbe – pri licitiranju predmetov, katerih cena je prenizka glede na realno oceno vrednosti predmeta, je potrebna posebna previdnost.
- Seznanitev z vsemi možnimi podatki o prodajalcu.
- Upoštevati, ali ima predmet na dražbi garancijo in ali so na voljo tudi nadaljnje storitve.
- Pred začetkom dražbe je treba ugotoviti, kdo je plačnik stroškov pošiljanja in dostave – običajno prodajalec navede stroške pošiljanja in ponudi kupcem možnost ekspresnega pošiljanja z dodatnimi stroški.
- Preveriti je treba tudi, ali prodajalec zagotavlja povračilo stroškov in kupnine v primeru nezadovoljstva s predmetom, za katerega je kupec licitiral.

Možnosti za preprečitev internetnih prevar *med* dražbenim procesom:

- Kupec mora med samim dražbenim procesom postaviti najvišjo ceno, ki jo je še voljan plačati za dražbeni predmet in se je tudi držati – postavitve najvišje cene omogoča nakup predmeta po pravični ceni in zaščito pred »navideznimi« ponudbami.
- Hramba vseh podatkov o transakciji.

Možnosti za preprečitev internetnih prevar *pred posredovanjem plačila*:

- Seznanitev s pogoji in oblikami plačila, ki jih prodajalec dražbenega predmeta sprejema.
- Varovanje osebnih podatkov – varovanje osebnih podatkov je zelo pomembno, predvsem varovanje podatkov o bančnih računih in kreditnih karticah.
- Če prodajalec zahteva uporabo storitev določenega posredniškega podjetja za zagotavljanje varnosti transakcij ali določenega podjetja za procesiranje plačila, je potrebna še dodatna previdnost in natančno preverjanje informacij o teh podjetjih.

4.2.1.2 Možnosti preprečitve internetnih prevar s strani prodajalcev

Spoštovanje *zakonskih obveznosti*¹⁵ prodajalca:

- Po zakonu je dolžnost vsakega prodajalca, da določi svoje pogoje prodaje pošteno in natančno.
- Trgovanje z nelegalnim blagom je prepovedano.
- Pošiljanje blaga se zahteva v časovnem okviru, ki je bil določen med dražbo, oz. v 30 dneh po končani dražbi, če časovni okvir pošiljanja ni bil določen.

¹⁵ V Sloveniji je elektronsko trgovanje pravno urejeno z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), pravice in varstvo potrošnikov pri elektronskem trgovanju pa so določeni z Zakonom o varstvu potrošnikov pri elektronskem poslovanju.

Oglaševanje predmeta oz. storitve na spletni dražbi:

- Opis predmeta mora vsebovati tudi opis fizičnega stanja predmeta (nov izdelek, rabljen izdelek, obnovljen izdelek).
- Pomemben element spletnih dražb je tudi objava fotografije predmeta dražbe, če je le mogoče.
- Minimalna cena predmeta dražbe, ki je za prodajalca še sprejemljiva, naj bo pravična.
- Navedeni morajo biti stroški pošiljanja in možnost povračila kupnine ter preostalih stroškov v primeru nezadovoljstva kupca.

Ravnanje s kupci:

- Hiter odziv in takojšnji odgovor kupcu na zastavljeno vprašanje o dražbenem predmetu.
- Navezati stik z »zmagovalnim« kupcem kar najhitreje po koncu dražbe; potrditev končnih stroškov; sporočiti kupcu čas in kraj dostave ter metodo posredovanja plačila.

Urejevanje plačila:

- Poštenost pri ravnanju s kupčevimi finančnimi podatki.
- Preveriti pravila in pogoje delovanja posameznega posredniškega podjetja, ki zagotavlja storitev spletnega plačevanja.

V prvem delu diplomskega dela sem predstavila teoretične vidike spletnih dražb, oblike internetnih prevar, ki se pojavljajo na spletnih dražbenih straneh, in možne načine zagotavljanja varnosti ter zaščite uporabnikov pred prevaranti, ki se skušajo nezakonito ekonomsko okoristiti.

Drugi del diplomskega dela je namenjen raziskavi različnih načinov in metod varnosti in zaščite, ki jih v boju proti prevaram uporabljajo na največji svetovni spletni dražbeni strani Ebay in na največji slovenski dražbeni strani Bolha. Za analizo omenjenih spletnih dražbenih strani sem se odločila na podlagi števila uporabnikov in prepoznavnosti ter glede na vlogo, ki jo imata dražbeni strani na svetovnem (Ebay) oz. slovenskem (Bolha) elektronskem tržišču. Raziskavo bom nadgradila z medsebojno primerjavo dražbenih strani Ebay in Bolha ter na podlagi tega skušala analizirati primernost uvedbe posameznih oblik in metod zaščite pred prevarami, ki jih uporabljajo na Ebayu, v dražbenem prostoru, v katerem deluje Bolha.

4.3 Analiza spletne dražbene strani Ebay

Spletna dražbena stran Ebay¹⁶ (Priloga 2) je največja spletna tržnica na svetu. Uporabnikom omogoča dostop do spletnega mesta velikega obsega, s široko ponudbo storitev in svetovno bazo z ogromnim številom uporabnikov. Kupcem in prodajalcem ponuja mnogo koristnih

nasvetov za varno spletno trgovanje ter skrbi za obsežne varnostne informacije o trgovanju, overovitvah, reševanju sporov, načinih plačila, kontroli in zaščiti, skrbi pa tudi za informacije o ugledu uporabnikov ter o posameznih možnostih garancije. Kljub trudu in neprestanim izboljšavam varnosti ter načinov preprečevanja prevar, se tudi dražbena stran Ebay spopada z naraščajočim številom internetnih prevar.

Za lažje razumevanje posameznih oblik internetnih prevar, ki se pojavljajo na spletni dražbeni strani Ebay ter načinov in mehanizmov, ki so jih razvili za čimbolj učinkovito preprečevanje teh prevar, bom na kratko opisala delovanje dražbenega procesa Ebaya.

Začetek trgovanja na strani Ebay je pogojen z registracijo posameznega trgovca, ki je pogoj za dejavno sodelovanje na dražbi. Naključni neregistrirani obiskovalci strani lahko le iščejo oziroma si ogledujejo posamezne dražbene predmete, ne morejo pa dejavno sodelovati v procesu dražbe, medtem ko lahko registrirani uporabniki tudi sodelujejo na licitaciji posameznih izdelkov ali storitev. Enolična oznaka vsakega posameznega dražbenega predmeta omogoča uporabnikom hiter pregled opisa predmeta in lokacije, kjer se nahaja iskani predmet dražbe. Na voljo so tudi podatki o posameznih prodajalcih, kaj ponujajo, in zgodovina povratnih ocen kupcev. Kupci lahko dostopajo do podatkov o elektronskih poštnih naslovih posameznih prodajalcev ter individualno pristopijo h prodajalcu v primeru morebitnih dodatnih vprašanj glede dražbenega predmeta, saj Ebay spodbuja direktno povezavo med prodajalci in kupci. Proces dražbe na strani Ebay poteka po principu tradicionalne angleške dražbe. Prodajalec ponudi svoj predmet po izhodiščni ceni, za nakup katerega se poteguje različno število kupcev z višanjem cene. Vsak od udeležencev vnese svojo najvišjo sprejemljivo ceno, ki je drugi udeleženci ne vidijo. Po koncu dražbi (trajanje 3, 5, 7 ali 10 dni) je zmagovalec kupec, ki je ponudil najvišjo ceno. Zmagovalna ponudba mora biti enaka ali presegati rezervirano ceno,¹⁶ ki jo prodajalec določi pred samim začetkom dražbe. Po končani dražbi zmagovalni kupec prodajalcu posreduje plačilo, ta pa mu pošlje predmet, za katerega je kupec licitiral. Prodajalec dražbenega predmeta plača strani Ebay manjšo posredniško provizijo ne glede na to, ali je bil dražbeni predmet prodan, ob uspešno končani dražbi pa mora prodajalec plačati tudi provizijo, ki je odvisna od končne vrednosti prodanega predmeta.

Ebay omogoča medsebojno povezovanje prodajalcev in kupcev, ki med seboj komunicirajo na podlagi mehanizma komuniciranja, katerega pravila določajo upravljavci spletne dražbene strani, saj Ebay ne prodaja, ugotavlja pristnosti ali zagotavlja garancije trgovskemu blagu ter tudi ne nosi posledic, če udeleženec spletne dražbe ne posreduje plačila za kupljeno blago ali ne dostavi prodanega blaga (Duh, Jamal, Sunder, 2002, str. 6–7).

¹⁶ Nekaj splošnih informacij o spletni dražbeni strani Ebay sem navedla že v točki 1.5 na strani 10.

¹⁷ »Rezervirana« cena je najnižja še sprejemljiva cena za prodajalca, po kateri je pripravljen prodati dražbeni predmet. Lahko je javno objavljena, kar pomeni, da so vsi kupci z njo seznanjeni, ali pa je skrita in kupci z njo niso seznanjeni.

V želji po zagotovitvi urejenega trga je spletna dražbena stran Ebay oblikovala politike in pravila, ki zadevajo zadovoljstvo uporabnikov, provizije, storitve, proces licitacije, kupovanja in prodaje, avtorske pravice, upravljanje s trgom, uporabo informacij o udeležencih spletne dražbe, dostop, povratno ocenjevanje ter zlorabo dogovorov med uporabniki. S temi pravili in varnostnimi mehanizmi skušajo upravljavci zaščititi sebe in svoje uporabnike pred internetnimi prevarami ter omogočiti varno in prijazno okolje za trgovanje na dražbi.

4.3.1 Politika varovanja zasebnosti

Politika varovanja zasebnosti (angl. *Privacy policy*),¹⁸ ki so jo oblikovali na dražbeni strani Ebay, nazorno prikaže politiko in pravila razpolaganja z informacijami, pridobljenimi od uporabnikov te dražbene strani ter sistem varovanja podatkov in zasebnosti uporabnikov. Namen politike varovanja zasebnosti je obveščanje uporabnikov o delovanju strani ter spremembah in novostih, ki so bile uvedene in razpolaganju z njihovimi osebnimi, finančnimi in drugimi podatki, na podlagi česar se lahko lažje odločajo o načinih trgovanja in uporabi storitev, ki jih dražbena stran ponuja. Pravila, ki jih narekuje politika varovanja zasebnosti, kažejo tudi težnjo dražbene strani Ebay k čim varnejšemu trgovanju vseh uporabnikov (Ebay.com, 2005).

Registrirani¹⁹ uporabniki Ebaya morajo biti stari 18 let ali več in posedovati veljavni elektronski poštni naslov. Z namenom notranjih raziskav o uporabnikih Ebay sledi URL-jem²⁰, brskalnikom in IP-naslovom^{21 22} udeležencev dražbene strani. Uporabljajo tudi t.i. »piškotke«²³ ter zbirajo informacije o nakupnem ter prodajnem obnašanju posameznikov in njihovih medsebojnih povratnih odzivih. Ebay si tudi pridržuje pravico do posredovanja podatkov o posameznem uporabniku pravnim ustanovam v primeru suma storitve kaznivega dejanja prevare, kršitve avtorskih pravic ali drugih nezakonitih dejavnosti. Osnovni namen zbiranja osebnih podatkov uporabnikov je zagotoviti varno, učinkovito trgovanje na spletni dražbeni strani, ki bo brez težav. Za zaščito zbranih podatkov uporabljajo različna orodja, kot so enkripcija,²⁴ gesla, fizična zaščita in drugo.

¹⁸ Podrobno razložene točke in poglavja politike zasebnosti podjetja Ebay lahko najdemo na spletni strani: <http://pages.ebay.com/help/policies/privacy-policy.html>.

¹⁹ Za namen kupovanja ali prodaje se je treba na dražbeni strani Ebay registrirati z veljavnim elektronskim poštnim naslovom, nazivom, naslovom in telefonsko številko ter sprejeti pogoje uporabe. Registracija je dokončna, ko uporabnik določi svoje geslo in način plačila, ki ga bo uporabljal.

²⁰ URL – krat. (angl. Uniform Resource Locator), spletni naslov oziroma mesto, kjer najdemo zapisano vsebino (Islovar.org, 2005).

²¹ IP – krat. (angl. Internet protocol), protokol omrežnega sloja v protokolnem skladu TCP/IP (Islovar.org, 2005).

²² IP-naslov – logični naslov omrežnega vmesnika računalnika (Islovar.org, 2005).

²³ Piškotek – (angl. Cookie), datoteka, ki jo na pobudo spletnega programa shrani spletni brskalnik za poznejšo uporabo (Islovar.org, 2005).

²⁴ Enkripcija (angl. Encryption) – postopek, pri katerem se z uporabo šifer in ključa spremeni odprto sporočilo v tajnopis (Islovar.org, 2005).

4.3.2 Sistem overovitve identitete

Uporaba sistema overovitve identitete (angl. *Identity verification system*) zmanjšuje tveganje uporabe neresničnih kontaktnih informacij ali naslovov z namenom zavajanja preostalih uporabnikov dražbene strani Ebay, kar posledično zmanjšuje možnost prevare. Pri Ebayu so v ta namen razvili program overovitve identitete, ki uporabnikom omogoča lažje ocenjevanje zanesljivosti bodočih partnerjev pri trgovanju.

Ikono (Slika 3), ki dokazuje overovitev identitete uporabnika, je mogoče pridobiti tako, da uporabnik posreduje zahtevane podatke (ime, priimek, rojstni datum, podatki o finančnem računu ...) spletni dražbeni strani Ebay. Po končanem postopku overovitve se uporabniku odobri status, ki dokazuje overovitev identitete, in posebno ikono, ki je vidna poleg uporabniškega računa.

Slika 3: Grafična ikona, ki dokazuje overovitev identitete na dražbeni strani Ebay



Vir: Ebay.com, 2005.

4.3.3 Programi zaščite pred prevarami

Dražbena stran Ebay je z namenom varnega elektronskega trgovanja oblikovala tudi različne *programe zaščite pred prevarami*. Namenjeni so varnosti in zaščiti kupcev ter prodajalcev dražbenih predmetov in obsegajo širok spekter aplikacij ter mehanizmov za varno elektronsko trgovanje.

4.3.3.1 Mehanizem samodejne zaznave prevare (FADE)

Mehanizem samodejne zaznave prevare (angl. *Fraud Automated Detective Engine*) so širši javnosti predstavili junija leta 2003 kot aplikacijo, oblikovano z namenom samodejne zaznave morebitnih znakov oz. vzorcev prevare. Mehanizem deluje po principu zbiranja podatkov prevaranih uporabnikov dražbene strani, sledenja na podlagi zbranih podatkov v centralni bazi podatkov ter opozarjanja na možnost prevare. Primeri vzorcev, ki nakazujejo na možnost prevare, so nepričakovane spremembe v obnašanju prodajalcev, nov uporabnik, ki ponuja velike količine blaga višjega cenovnega razreda ali naslov, ki se nahaja v državi, katere naziv je prisoten pri velikem številu prevar na dražbeni strani Ebay. V primeru zaznave znakov, ki nakazujejo na morebitno prevaro, si spletna dražbena stran Ebay pridržuje pravico do zaustavitve sumljive dražbe oz. do odstranitve sumljivega dražbenega predmeta iz ponudbe.

4.3.3.2 Program standardne zaščite nakupa

S *programom standardne zaščite nakupa* (angl. *Standard purchase protection programme*) dražbena stran Ebay zagotavlja povrnitev škode do določenega zneska kupcem dražbenih

predmetov v primerih, ko kupljeni dražbeni predmet ni bil nikoli dostavljen oziroma se dostavljeni predmet močno razlikuje od opisa na dražbi. Najvišje možno nadomestilo za škodo znaša 175 ameriških dolarjev.

4.3.4 Zagotavljanje integritete in varnosti

Največjo grožnjo integriteti in varnosti spletne dražbene strani Ebay predstavljajo internetne prevare tipa navidezna ponudba, ščitenje ponudbe, odklonitev plačila, zavajajoči opisi dražbenih predmetov in prodaja ponaredkov, ukradenih predmetov ter blaga »črnega trga«. Ključni mehanizmi, s katerimi se Ebay spopada s tovrstnimi prevarami in drugimi oblikami neprimernega ali nezakonitega obnašanja uporabnikov, so forum povratnega ocenjevanja, program zavarovanja in program garancije.

4.3.4.1 Povratno ocenjevanje

Povratno ocenjevanje (angl. *Feedback forum*) sestavljajo zbrane pripombe in ocene prodajalcev in kupcev, ki medsebojno sodelujejo in trgujejo na Ebayevi spletni dražbi. Te pripombe in ocene so pomemben kazalnik ugleda in zaupanja posameznih prodajalcev ter kupcev. Forum povratnega ocenjevanja deluje na osnovi sistema medsebojnega ocenjevanja uporabnikov spletne dražbe Ebay, ki na podlagi izkušenj, pridobljenih z medsebojnim trgovanjem, določajo ugled posameznih uporabnikov kot rezultat podanih ocen in mnenj.

Glede na izkušnje, pridobljene med trgovanjem z določenim prodajalcem ali kupcem, je tega mogoče oceniti s 3 različnimi ocenami:

- **+1 točka** - pozitivna ocena, ki določa pozitivne izkušnje, ki jih je ocenjevalec pridobil pri trgovanju z drugim uporabnikom
- **0 točka** – nevtralna ocena, ki določa nevtralen odziv ocenjevalca na izkušnje pri trgovanju z drugim uporabnikom
- **-1 točka** – negativna ocena, ki določa negativne izkušnje, ki jih je ocenjevalec pridobil pri trgovanju z drugim uporabnikom.

Število točk, ki jih imata določen prodajalec ali kupec, predstavlja število uporabnikov spletne dražbe Ebay, ki imajo pozitivne izkušnje pri trgovanju z omenjenim prodajalcem ali kupcem. Točke oziroma ocene se seštevajo na način, da se v primeru pozitivnega povratnega odziva ocenjevalca uporabniku, ki je predmet ocenjevanja, poveča število ocen za 1 točko, negativni odziv zmanjša število ocen za 1 točko, v primeru nevtralnega povratnega odziva pa ostane število točk nespremenjeno. Vsak posamezni ocenjevalec lahko poveča oziroma zmanjša število točk uporabniku, ki ga ocenjuje, samo za 1 točko, ne glede na to, koliko transakcij sta medsebojno sklenila.

Večje število pozitivnih ocen vsakega uporabnika se nagradi z **zvezdo**,²⁵ (Priloga 3) grafično ikono, ki se razlikuje po barvi in obliki glede na število pridobljenih ocen. Najmanjše zahtevano število ocen za pridobitev zvezde je 10, nad 100.000 pridobljenimi pozitivnimi ocenami pa uporabnik pridobi najvišjo možno nagrado za dober pozitiven odziv – rdečo, utripajočo zvezdo. Vsaka zvezda predstavlja simbol zaupanja in dobrih izkušenj pri trgovanju na spletni dražbeni strani Ebay. Če seštevek ocen povratnega ocenjevanja znaša -4 točke, kar pomeni, da je odziv na delovanje uporabnika na spletni dražbi ocenjen negativno, je temu uporabniku prepovedano nadaljnje trgovanje na spletni dražbeni strani Ebay.

Uporaba povratnega ocenjevanja

Vsak uporabnik spletne dražbene strani Ebay poseduje *osebni profil* (angl. *Member profile*) na forumu povratnega ocenjevanja. Osebni profil je sestavljen iz osnovnih informacij o uporabniku in seznamu povratnih ocen (Slika 4), ki jih je ta uporabnik pridobil od drugih uporabnikov pri minulih transakcijah. Za vsako posamezno transakcijo je ocenjevanje povratnega odziva mogoče samo med neposredno vključenima prodajalcem in kupcem. Vsako povratno ocenjevanje je mogoče oceniti z eno izmed zgoraj navedenih ocen in dodati krajši komentar. Ocene povratnega ocenjevanja postanejo trajen del osebnega profila posameznega člana, ki je viden vsem uporabnikom dražbene strani Ebay in jih ni mogoče izbrisati.

Slika 4: Osebni profil uporabnika

The screenshot shows the eBay Member Profile for 'electronics\$ (7801)'. The profile includes a 'Feedback Score' of 7801 and a 'Positive Feedback' percentage of 99.9%. It also displays 'Recent Ratings' for the past month, 6 months, and 12 months, categorized by positive, neutral, and negative feedback. A 'Contact Member' button is visible at the bottom right.

Member Profile: electronics\$ (7801) ★		Recent Ratings:		
		Past Month	Past 6 Months	Past 12 Months
Feedback Score:	7801			
Positive Feedback:	99.9%			
Members who left a positive:	7809	591	3033	4674
Members who left a negative:	8	2	20	34
All positive feedback received:	8269	0	3	5

Member since: Sep-08-00
Location: United States

- [ID History](#)
- [Items for Sale](#)
- [Visit my Store](#)
- [Add to Favorite Sellers](#)
- [View my Reviews & Guides](#)

[Learn about](#) what these numbers mean.

Bid Retractions (Past 6 months): 0

[Contact Member](#)

Vir: Ebay.com, 2005.

4.3.4.2 Program zavarovanja

Program zavarovanja (angl. *Insurance programme*) so na dražbeni strani Ebay oblikovali z namenom kritja stroškov kupcev, ki na zahtevo prodajalca vnaprej posredujejo plačilo za predmet, pridobljen na dražbi, vendar tega nikoli ne prejmejo oziroma v primeru dokazanih materialnih razlik dostavljenega predmeta z opisom, ki je bil naveden v opisu dražbenega predmeta med licitacijo.

²⁵ Zvezda – Feedback Star; točke posameznega člana se seštevajo: na podlagi teh seštevков se profilu nekega člana pripne določeno zvezdo. Zvezde se razlikujejo po barvi in obliki ter so odvisne od števila pridobljenih pozitivnih ocen.

Transakcija, ki zadostuje kriterijem dražbene strani Ebay, je samodejno zavarovana po programu zavarovanja, če njena vrednost ne presega višine 200 ameriških dolarjev. Kriteriji so dober ugled prodajalca in kupca dražbenega predmeta, ki izhaja iz povratnega ocenjevanja, ter izhodiščna cena transakcije, ki mora biti višja od 25 ameriških dolarjev. Po končani dražbi mora kupec, ki kljub posredovanemu plačilu ni prejel kupljenega predmeta oz. se prejeti predmet močno razlikuje od opisa med dražbo, v roku 30 dni vložiti pritožbo v Ebayev sistem prijave prevar.²⁶

4.3.4.3 Program garancije

Program garancije (angl. *Escrow programme*) omogoča, da kupec posreduje plačilo za dražbeni predmet posredniškemu podjetju,²⁷ ki v njegovem imenu zadrži plačilo, dokler se kupec ne odloči, ali bo obdržal oziroma zavrnil dražbeni predmet. Glede na kupčevo odločitev nato posredniško podjetje posreduje plačilo prodajalcu oziroma ga vrne kupcu v primeru zavrnitve predmeta.

Posredniško podjetje, ki zagotavlja garancijo in varno trgovanje na spletni dražbeni strani (angl. *Escrow service*), je običajno licenčno podjetje, ki začasno prevzame, zadrži do potrditve ter posreduje kupčevo plačilo prodajalcu glede na določila, s katerimi se strinjata obe stranki. Garancija je zagotovljena za kateri koli nakup, običajno pa se tovrstne storitve na dražbeni strani Ebay uporabljajo za nakupe v vrednosti nad 500 ameriških dolarjev.

Posredniška podjetja za zagotavljanje garancije, odobrena s strani spletne dražbene strani Ebay so (Ebay.com, 2005):

- **Escrow.com** za zagotavljanje varnih transakcij med uporabniki dražbene strani Ebay.com znotraj ZDA.
- **Escrowaustralia.com.au** za zagotavljanje varnih transakcij med uporabniki spletne dražbene strani Ebay.au v Avstraliji.
- **Escrow-europa.com** za zagotavljanje varnih transakcij med uporabniki spletnih dražbenih strani Ebay.it in Ebay.es.
- **Iloxx.de** za zagotavljanje varnih transakcij med uporabniki dražbene strani Ebay.de.
- **Tripledeal.com** za zagotavljanje varnih transakcij med uporabniki spletnih dražbenih strani Ebay.fr, Ebay.nl ter Ebay.be.

S storitvami posredniških podjetij je trgovanje prek spletne dražbene strani veliko varneje; kupci lahko brez večjega tveganja izgube denarja posredujejo plačilo za dražbeni predmet, ki ga želijo kupiti, prav tako lahko tudi prodajalci posredujejo dražbeni predmet kupcu brez večjega tveganja izgube plačila ali predmeta. Spletna dražbena stran Ebay svojim uporabnikom svetuje uporabo storitev zgoraj navedenih posredniških podjetij, saj lahko

²⁶ Spletni naslov sistema prijave prevar, kamor lahko kupci, ki so bili oškodovani, prijavijo prevaro, je: <http://feedback.ebay.com/ws/eBayISAPI.dll?InrCreateDispute>.

pošteni uporabniki postanejo žrtve prevare tudi na podlagi sodelovanja z »lažnimi« posredniškimi podjetji, ki jih priporočajo oz. zahtevajo sodelovanje z njimi uporabniki, ki se želijo okoristiti z njimi. Običajno prodajalec dražbenega predmeta kupcu predlaga uporabo storitev »lažnega« posredniškega podjetja, ki mu kupec z zaupanjem posreduje plačilo za nakup predmeta. To podjetje nato po pridobitvi plačila ukine delovanje svoje spletne strani, kupec pa ostane brez denarja in kupljenega predmeta. Da bi se izognili tovrstnim prevaram, upravljavci spletne dražbene strani Ebay svetujejo uporabnikom previdnost pri sodelovanju z drugimi posredniškimi podjetji, za katere ne jamčijo. Treba je preveriti vse informacije, ki so navedene o podjetju, predvsem fizični naslov. Poleg tega se v opisu teh podjetij velikokrat nahajajo pravopisne in slovnične napake, ki so običajno znamenje za prevaro.

Poleg navedenih mehanizmov in sistemov, s pomočjo katerih se spletna dražbena stran Ebay dokaj uspešno bojuje proti internetnim prevaram in prevarantom, uporabljajo še nekatere druge metode, ki omogočajo maksimalno zaščito uporabnikov in njihovih medsebojnih transakcij. Te metode so: mehanizmi varnega plačevanja (angl. *Secure payment mechanisms*), znak zaupanja (angl. *Trustmark seal*) in program overovitve avtorskih pravic (angl. *Verified rights owner programme*).

4.3.5 Varno plačevanje

Že od začetka delovanja spletne dražbene strani Ebay so varne oblike plačevanja dražbenih predmetov eno izmed najpomembnejših vprašanj uspešnosti delovanja sistema. Vse do leta 2002, ko so v svoj sistem vpeljali spletni sistem plačevanja, so se na Ebayevi dražbeni strani uporabljale tradicionalne metode plačevanja, predvsem gotovina in osebni čeki. Leta 2002 so prevzeli uveljavljeno podjetje za posredovanje plačil po internetu PayPal, ki je imelo že dobro razvito mrežo in metode spletnega plačevanja ter z njihovo pomočjo razvili lasten in zelo uspešen sistem spletnega plačevanja, ki kupcem in prodajalcem zagotavlja varnost in zaščito ter minimalno tveganje pri posredovanju plačil po internetu.

4.3.5.1 Metode plačevanja na spletni dražbeni strani Ebay ter njihova varnost

Metode plačevanja, ki se uporabljajo pri plačilu dražbenih predmetov na spletni dražbeni strani Ebay, so storitev PayPal, kreditne kartice, čeki, denarne nakaznice, storitve posredniških podjetij za zagotavljanje garancije, bančni transferji in gotovina.

²⁷ Posredniško podjetje, ki zagotavlja določeno garancijo varnosti in zaščite pri nakupu dražbenega predmeta.

Tabela 5: Posamezne metode plačevanja na dražbeni strani Ebay ter njihove prednosti in tveganja iz vidika možnosti internetne prevare

Metode plačila	Prednosti in tveganja
1. Storitve PayPal (posredovanje plačila prodajalcu dražbenega predmeta neposredno prek overovljenega bančnega računa ali s kreditno kartico)	<i>Prednosti:</i> sledljivost, neposrednost in hiter odziv (plačilo je položeno neposredno na račun prodajalca), ni zahtevana neposredna uporaba kreditne kartice pri plačilu prek spleta, prodajalcem je prikrita številka kreditne kartice kupca, kar zmanjšuje tveganje nelegalne uporabe, samodejna sledljivost plačila, brezplačno kritje zneska nakupa do 1000 ameriških dolarjev, dodatno zavarovanje prek storitve Garantirano vrnjen denar
2. Kreditna kartica	<i>Prednosti:</i> sledljivost, neposrednost in pripravnost, omejeno jamstvo (podjetja, ki izdajajo kreditne kartice, običajno zagotavljajo omejeno raven zaščite identitete in transakcij v primeru plačila s kreditno kartico prek storitev PayPal ali neposredno prodajalcu)
3. Osebni čeki	<i>Prednosti:</i> - sledljivost določenih poštnih naslovov, dokazilo o plačilu, kritje v višini 200 ameriških dolarjev (prek storitev programa zaščite kupcev), v primeru takoj odkritih problemov možnost prekinitve transakcije pred unovčitvijo čeka <i>Tveganja:</i> - nezadostna sledljivost, prodajalci morajo počakati na poravnavo plačila, v primeru prevare je zelo težko pridobiti odškodnino
4. Denarne nakaznice	<i>Prednosti:</i> - sledljivost določenih poštnih naslovov, dokazilo o plačilu, kritje v višini 200 ameriških dolarjev (prek storitev programa zaščite kupcev), v nekaterih primerih prevare možnost prekinitve transakcije pred posredovanjem plačila <i>Tveganja:</i> - nezadostna sledljivost, prodajalci morajo počakati na poravnavo plačila, v primeru prevare je zelo težko pridobiti odškodnino
5. Storitve posredniških podjetij za zagotavljanje varnosti in zaščite transakcij (priporočeno za nakup predmetov višjega cenovnega razreda)	<i>Prednosti:</i> - zadržanje plačila do potrditve kupca, uporaba storitev podjetij, odobrenih s strani dražbene strani Ebay <i>Tveganja:</i> - Lažna posredniška podjetja
6. Bančni transferji	<i>Prednosti:</i> - plačilo neposredno prek bančnih računov, neposrednost in pripravnost, plačilo je posredovano neposredno na račun prodajalca <i>Tveganja:</i> - v primeru prevare je težko zagotovljena odškodnina
7. Gotovina	<i>Tveganja:</i> ni sledljivosti, ni mogoče dokazati, da je bilo plačilo opravljeno, ni zaščite pri izgubi denarja ali tatvini, ni kritja prek storitev standardnega nakupa Ebay

Vir: Ebay.com, 2005.

Tabela 5 (str. 32) prikazuje različne metode plačevanja, ki se uporabljajo na spletni dražbeni strani Ebay. Na podlagi opredeljenih koristi in tveganj posamezne metode lahko sklepamo, da so sodobni načini posredovanja plačila po internetu v primerjavi s tradicionalnimi metodami varnejši in omogočajo boljšo zaščito kupcev in prodajalcev. Cilj dražbene strani Ebay je razviti še učinkovitejši sistem posredovanja plačil in s tem povečati zaupanje svojih uporabnikov v spletno plačevanje.

4.3.5.2 Sistem plačevanja dražbenih predmetov prek storitev PayPal

Podjetje PayPal predstavlja varen medij plačevanja po internetu, saj s *sistemom varovanja kupcev* (angl. *Buyer protection scheme*) zagotavlja kupcem dražbenih predmetov prek strani Ebay povračilo stroškov, če prodajalec kljub posredovanem plačilu prek PayPal ni poslal dražbenega predmeta kupcu oziroma je poslani predmet v veliki meri drugačen od opisa, ki ga je posredoval prodajalec med trajanjem dražbe. Poleg tega ponudba podjetja PayPal obsega tudi *sistem varovanja prodajalcev* (angl. *Seller protection scheme*), ki zagotavlja zaščito prodajalcev in vračilo denarja, če kupci neupravičeno zaračunajo prodajalcu povračilo kupnine ali zahtevajo odškodnino.

Delovanje sistema plačevanja preko podjetja PayPal

Poslovanje s podjetjem PayPal je mogoče prek osebnega računa, ki ga posameznik odpre s posredovanjem informacij o kreditni kartici ali bančnem računu prek preproste transakcije. Ko je račun odprt in s tem uporabnik registriran za uporabo storitev, lahko posreduje plačilo kateri koli osebi z vnosom aktivnega elektronskega poštne naslova in zneska plačila v obrazec, ki ga najdemo na njihovi spletni strani.²⁸ Ko naslovnik prejme elektronsko poročilo, mora tudi sam odpreti svoj osebni račun PayPal in šele nato se denar prenese z bančnega računa ali kreditne kartice pošiljatelja na osebni račun PayPal naslovnika. Podjetje za zagotavljanje teh storitev zaračuna manjšo provizijo pri vsaki opravljeni transakciji (v primeru potrošniškega računa znaša provizija za znesek transakcije, nižji od 15 ameriških dolarjev, 0,30 ameriškega dolarja).

Na podlagi prilagodljivega sistema in enostavne uporabe predstavlja storitev spletnega plačevanja PayPal enega izmed najuspešnejših spletnih plačilnih sistemov. Njihova mreža obsega več kot 86 milijonov uporabnikov v 56 državah ter v povprečju 28.000 novih uporabnikov na dan.

4.3.6 Program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic

Ena izmed oblik internetne prevare na spletnih dražbah, ki so začele naraščati z naraščanjem števila uporabnikov, je tudi zloraba zaščitene avtorskih in intelektualnih pravic posameznikov in podjetij.

Za zaščito lastnikov avtorskih pravic je spletna dražbena stran Ebay razvila *program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic*, katerega namen je tesno sodelovanje med Ebayem in lastniki avtorskih pravic v boju za zaščito pravic intelektualne lastnine. S tem programom Ebay zagotavlja, da prodajalci dražbenih predmetov oziroma storitev ne kršijo avtorskih in drugih zaščitnih pravic. Člani programa lahko podajo prijavo zlorabe avtorskih pravic pri licitaciji posameznih predmetov ali storitev, ki jih upravljavec dražbene strani Ebay nato nemudoma odstrani iz nadaljnje licitacije. V primeru večkratnih zlorab avtorskih pravic se lahko posameznemu uporabniku začasno ali stalno prepreči nadaljnjo uporabo spletne dražbene strani Ebay.

Program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic vključuje:

- Takojšnje odstranitev dražbenih predmetov oziroma storitev, ki so bili prijavljeni kot zloraba avtorskih pravic, iz nadaljnje licitacije.
- Jasna opozorila in navodila, oblikovana z namenom odvrnitve uporabnikov od licitiranja predmetov ali storitev, s katerimi zlorablajo avtorske pravice.
- Dnevno spremljanje in odstranjevanje dražbenih predmetov ali storitev, ki kršijo pravila strani Ebay, namenjena zaščiti avtorskih pravic.
- Dnevno spremljanje in odstranjevanje dražbenih predmetov in storitev, ki so potencialni ponaredki.
- Začasna ali stalna preprečitev uporabe dražbene strani Ebay večkratnim prestopnikom.
- Tesno sodelovanje z lastniki avtorskih pravic.

Dražbena stran Ebay z namenom zaščite avtorskih pravic deluje v skladu z zahtevami Digital Millenium Copyright Act,²⁹ ki določa preprečitev nadaljnje uporabe dražbene strani večkratnim prestopnikom in obveščanje uporabnikov o politiki kršenja avtorskih pravic.

4.3.7 Znak zaupanja PowerSeller in SquareTrade

Znak zaupanja, ki ga uporabljajo nekatere spletne dražbene strani, med njimi tudi Ebay, je orodje za pridobivanje zaupanja porabnikov in zagotavljanje njihove zaščite pred potencialnimi prevarami. Na dražbeni strani Ebay se uporabljata dve obliki znakov zaupanja: PowerSeller in SquareTrade.

Znak zaupanja **PowerSeller** si lahko pridobijo prodajalci dražbenih predmetov, ki vzdržujejo visok obseg mesečne prodaje in visoko raven pozitivnih točk povratnega ocenjevanja. Ikona znaka zaupanja PowerSeller (Slika 5, str. 35) je prikazana poleg osebnega profila prodajalca

²⁸ Obrazec, s katerim lahko pošljemo denar prek podjetja PayPal, najdemo na spletnem naslovu: <https://www.paypal.com/uk/cgi-bin/webscr>.

²⁹ Digital Millenium Copyright Act (DMCA) je zakon o avtorskih pravicah v ZDA. Zakon kriminalizira izdelavo in širitev tehnologije za kršenje avtorskih pravic, v primerih kršitve avtorskih pravic na internetu določa stopnje kazni za posamezno kršitev. Zakon je bil podpisan 28. oktobra 1998. 22. maja 2001 je tudi Evropska unija sprejela Direktivo o avtorskih pravicah (EUCD), ki je v večini točk zelo podobna DMCA.

(angl. *Seller ID*) in zagotavlja posameznim kupcem, da trgujejo z zaupanja vrednim prodajalcem dražbenega predmeta.

Slika 5: Grafična ikona znaka zaupanja PowerSeller



Vir: Ebay.com, 2005.

Zahtevani pogoji za pridobitev znaka zaupanja PowerSeller:

- Upoštevanje vrednot Ebay skupnosti: poštenost, pravočasnost in medsebojno spoštovanje.
- Povprečna minimalna vrednost prodaje 1000 ameriških dolarjev na mesec v treh zaporednih mesecih.
- Doseženo minimalno skupno število točk povratnega ocenjevanja je 100, od tega 98 odstotkov pozitivnih ocen.
- Dejaven član dražbene strani vsaj 90 dni.
- Prodajalec v 60-dnevnem obdobju ni kršil katerega izmed najstrožjih pravil strani Ebay.
- Prodajalec v 60-dnevnem obdobju ni kršil treh ali več pravil strani Ebay hkrati.
- Sodelovanje na vsaj 4 licitacijah v povprečju na mesec, v obdobju minulih 3 mesecev.

Znak zaupanja **SquareTrade**³⁰ zagotavlja, da prodajalec dražbenih predmetov ali storitev deluje v skladu z zahtevanimi standardi prodaje in potrjuje overovitev identifikacijskih ter kontaktnih podatkov prodajalca. Ikona znaka zaupanja SquareTrade (Slika 6) je prav tako prikazana poleg osebnega profila prodajalca in zagotavlja kupcem overovitev identitete in poštenost prodajalca.

Slika 6: Grafična ikona znaka zaupanja SquareTrade



Vir: Ebay.com, 2005.

Zahtevani pogoji za pridobitev znaka zaupanja SquareTrade:

- Soglašanje z uporabo storitve Reševanje sporov SquareTrade (angl. SquareTrade's Dispute Resolution) v primeru težav.
- Overovitev identitete s strani podjetja SquareTrade.
- Zaveza k uporabi standardov spletne prodaje, ki jih določa podjetje SquareTrade.

³⁰ Znak zaupanja SquareTrade je v lasti podjetja SquareTrade, ki je eno od vodilnih podjetij za zagotavljanje varnih storitev spletnega nakupovanja. Sodelujejo s spletno dražbeno stranjo Ebay, ki kot enega izmed mehanizmov zagotavljanja varnosti uporabljajo tudi njihov znak zaupanja SquareTrade.

Podjetje SquareTrade zagotavlja tudi kritje v višini 250 ameriških dolarjev (od te vrednosti je treba odšteti 25 ameriških dolarjev, kolikor znaša provizija za zagotavljanje zaščite pred prevarami) v primeru težav pri nakupu dražbenega predmeta ali storitve prodajalca, ki poseduje znak zaupanja SquareTrade.

4.4 Analiza slovenske spletne dražbene strani Bolha

V Sloveniji je najbolj priljubljena spletna dražbena stran Bolha (Priloga 4), ki je hkrati tudi največji slovenski dražbeno-oglasni sistem. Na strani je mogoče objavljati avkcijske oglase in oglase, kjer se določeni predmet prodaja po točno določeni, fiksni ceni. Trgovanje na spletni dražbeni strani Bolha je brezplačno, enostavno za uporabo in dostopno vsem, ki želijo tako trgovati. Ogledovanje oglasov je dostopno vsem, tudi naključnim obiskovalcem dražbene strani, medtem ko se je treba za prodajo in nakup registrirati. Priljubljenost spletne dražbene strani Bolha kaže tudi raziskava MOSS³¹ (Priloga 5), po kateri je Bolha na četrtem mestu glede na doseg spletnih strani različnih uporabnikov na mesec.

Pred začetkom dražbenega procesa mora uporabnik, ki želi sodelovati, pridobiti svoje uporabniško ime in geslo, s katerima se lahko registrira na spletni dražbeni strani. Po registraciji je mogoče vpisati poljubno število oglasov, čas trajanja dražbe in izključno ceno dražbenega predmeta pa določi prodajalec sam. Upravitelj spletna dražbene strani priporoča prodajalcem, da svoj oglas dopolnijo s čim več podrobnostmi o dražbenem predmetu in če je le mogoče, poleg predmeta pripnejo tudi sliko, saj je tako verjetnost, da bodo predmet prodali, veliko večja. Dražbe lahko trajajo 3, 7 ali 10 dni. Po koncu dražbe sta obe stranki v dražbenem procesu (kupec in prodajalec) po elektronski pošti obveščeni, da je dražba končana. Kupec prejme obvestilo o predmetu, ki ga je licitiral, in za katero ceno ga je dobil; prodajalec pa prejme obvestilo o stanju dražbe, kdo je najvišji ponudnik oz. kupec, njegov naslov in vrednost, za katero je bil predmet prodan. Naloga kupca in prodajalca je, da čim prej stopita v stik in se dogovorita o načinu plačila ter dostavi oziroma prevzemu predmeta.

Dražbeni sistem, ki je v uporabi na dražbeni strani Bolha, je dokaj enostaven in prilagojen slovenskemu spletnemu prostoru, ki se je šele dobro začel razvijati. Na to nakazuje tudi majhno število internetnih prevar in goljufij, ki jih beležijo na Bolhi. Primeri pritožb uporabnikov se nanašajo predvsem na prevare v zvezi z nepopolnim opisom dražbenih predmetov ali načina dostave, beležijo pa tudi nekaj primerov, ko je prodajalec vnaprej zahteval plačilo za dražbeni predmet, po prejemu plačila pa kupcu predmeta ni nikoli odposlal. V večini primerov sta se prodajalec in kupec po posredovanju upraviteljev dražbene strani Bolha uspešno dogovorila in razrešila spor brez posredovanja drugih ustanov. Zaradi nizkega števila internetnih prevar, ki bi ogrožale obstoj in uspešnost delovanja dražbene strani, na Bolhi ne uporabljajo posebnih mehanizmov in sistemov za zaščito in

³¹ MOSS – merjenje obiskanosti spletnih strani je medijska raziskava, ki teče pod okriljem Slovenske oglaševalske zbornice.

varnost svojih uporabnikov. Razlog za nizko število internetnih prevar lahko najdemo predvsem v odsotnosti mehanizma plačevanja. Najpogostejši motiv za prevare na spletnih dražbah je finančne narave, ta pa zaradi posebnosti poslovnega modela Bolhe ni prisoten.

Področje resničnosti podatkov in trgovanja z nezakonitimi predmeti je opisano v pravilih in pogojih uporabe dražbene strani Bolha, s katerimi se morajo pred registracijo strinjati vsi uporabniki.

4.4.1 Pravila uporabe

Pravila uporabe dražbene strani Bolha, s katerimi se morajo strinjati vsi registrirani uporabniki, kot sem že navedla zgoraj, uravnavajo področje resničnosti podatkov in trgovanja z nezakonitimi predmeti. S sprejetjem pravil uporabe, ki so osnova za registracijo, se uporabniki zavezujejo, da bodo njihovi vsebinski in slikovni oglasi resnični, da ne bodo licitirali, če predmeta ne nameravajo kupiti, in da ne bodo oglaševali prodaje ponarejenega ali ukradenega blaga oziroma blaga, katerega promet je z zakonom prepovedan (Bolha.com, 2005).

Upravljalci dražbene strani Bolha stalno dopolnjujejo dražbeni sistem z namenom poenostavitve sklepanja kupčij med uporabniki in se skušajo pri tem čimbolj prilagajati željam uporabnikom in tehnologiji, ki je na voljo na trgu. V primeru potreb po večji varnosti in zaščiti uporabnikov in transakcij na dražbeni strani bodo tudi na Bolhi usmerili delovanje v zagotavljanje večje varnosti in zaščite ter razvili in oblikovali ustrezne mehanizme in programe, ki bodo to zagotavljali.

5 PRIMERJAVA SPLETNIH DRAŽBENIH STRANI EBAY IN BOLHA

V zadnjem delu diplomskega dela bom skušala skozi primerjavo v prejšnjih poglavjih opisanih dražbenih strani Ebay in Bolha analizirati uporabnost in smiselnost uvedbe nekaterih mehanizmov varnosti in zaščite, ki so jih uspešno vpeljali v dražbeni sistem na spletni strani Ebay, v sistem spletne dražbene strani Bolha.

5.1 Predpostavke primerjave spletnih dražbenih strani Ebay in Bolha

Pri analizi metod in mehanizmov varnosti in zaščite, ki jih uporabljajo na dražbenih straneh Ebay in Bolha, sem že navedla, kako se posamezna dražbena stran spopada z naraščajočim problemom internetnih prevar. Za učinkovito primerjavo med njima je treba opredeliti določene predpostavke, na katerih bo primerjava temeljila:

- Razlike v razvitosti ameriškega in slovenskega spletnega prostora.
- Razlike v razvitosti sistemov dražbenih strani.

- Razširjenost in prepoznavnost spletne dražbene strani.
- Število uporabnikov spletne dražbene strani.
- Usmerjenost na tuje trge.

Glede na zgoraj navedene predpostavke sem ugotovila, da je zaradi precejšnjih razlik dokaj težko medsebojno primerjati spletni dražbeni strani Ebay in Bolha, vendar lahko kljub temu potegnemo določene vzporednice, na podlagi katerih bodo temeljili rezultati primerjave.

Ameriški spletni prostor, v katerem se je oblikovala spletna dražbena stran Ebay, je dobro razvit, medtem ko se je spletni prostor v Sloveniji začel šele dobro razvijati in oblikovati. To je tudi vzrok za uporabo bolj razvitih in učinkovitejših sistemov in mehanizmov za zaščito pred internetnimi prevarami, ki jih za zagotavljanje varnosti svojih uporabnikov uporablja dražbena stran Ebay. Gledano z drugega zornega kota pa prav slabša razvitost slovenskega spletnega prostora pripomore k majhnemu številu internetnih prevar, ki jih zaznavajo na dražbeni strani Bolha.

Vzporedno s primerjavo razvitosti posameznih spletnih prostorov, v katerih delujejo preučevane dražbene strani, sem dobila podobne zaključke tudi pri primerjavi razvitosti posameznega dražbenega sistema. Dražbeni sistem spletne strani Ebay je glede na ponudbo storitev in široke baze uporabnikov veliko bolj razvit kot dražbeni sistem Bolhe, ki se je z dodatnimi storitvami in širšo ponudbo začel šele dobro razvijati.

Dražbena stran Ebay ima širok krog uporabnikov, saj do marca 2005 beležijo več kot 147 milijonov registriranih uporabnikov, njena razširjenost in prepoznavnost pa se poleg ameriškega razteza tudi na druge tuje trge (poleg ZDA so prisotni še v 24 državah po svetu). Dražbena stran Bolha deluje v okviru slovenskega spletnega dražbenega prostora, ki je glede na število prebivalcev Slovenije dokaj velik, v svetovnem merilu pa zelo majhen. To potrjuje tudi število registriranih uporabnikov, saj jih imajo več kot 185.000. Glede na število uporabnikov posamezne dražbene strani, njeno razširjenost in prepoznavnost lahko sklepam, da so omenjene predpostavke eden od glavnih vzrokov za neprimerljivo večje število internetnih prevar na dražbeni strani Ebay v primerjavi z Bolho.

Razlike med dražbenima stranema se kažejo tudi v usmerjenosti delovanja na druge trge, zunaj meja matične države. Kot sem že omenila, dražbena stran Ebay deluje v 24 državah zunaj meja matične države, tudi v Evropi, načrtujejo pa širitev še v nekatere druge države. Dražbena stran Bolha bi se zaradi majhnosti težko prebila na druge trge, kar tudi onemogoča prevarantom zunaj meja Slovenije, da bi se nezakonito okoriščali prek te dražbene strani.

Na podlagi zgornje primerjave sem ugotovila, da so kljub podobnemu principu delovanja dražbenih strani Ebay in Bolha med njima še vedno velike razlike, ki se kažejo tudi v številu in načinih internetnih prevar, ki se pojavljajo na posamezni dražbeni strani. Opirajoč se na to dejstvo, bom v zadnjem delu diplomskega dela analizirala primernost in uporabnost določenih mehanizmov in programov, ki jih za zagotavljanje varnosti in zaščite uporabnikov pred

internetnimi prevarami uporabljajo na spletni dražbeni strani Ebay ter jih skušala prenesti na spletno dražbeno strani Bolha.

5.2 Analiza uvedbe Ebayevih mehanizmov in metod varnosti ter zaščite na spletni dražbeni strani Bolha

V analizi varnosti in zaščite pred internetnimi prevarami na dražbeni strani Bolha sem ugotovila, da je trenutno stanje dokaj zadovoljivo, saj upravljavci strani Bolha ne zaznavajo večjega števila pritožb uporabnikov. Iz primerjave v točki 5.1 je razvidno, da obstaja za razmeroma majhno število internetnih prevar na dražbeni strani Bolha več vzrokov (odsotnost mehanizma plačevanja, slabša razvitost slovenskega spletnega prostora in dražbenega sistema na Bolhi, razmeroma majhno število uporabnikov ...), ki vplivajo na število in pogostost prevar na posamezni dražbeni strani. Vendar je tudi v Sloveniji v zadnjem času že opazen naraščajoči trend različnih oblik in načinov internetnih prevar, prav tako se pojavljajo vedno novi prevaranti, ki obvladujejo sodobne tehnologije in skušajo z vedno naprednejšimi tehnikami nezakonito pridobiti ekonomske in druge koristi. V zadnjem delu diplomskega dela bom zato skušala analizirati primernost uvedbe nekaterih mehanizmov za zagotavljanje varnosti in zaščite dražbene strani Ebay na spletni dražbeni strani Bolha.

Sistem overovitve identitete

Sistem overovitve identitete, ki so ga oblikovali na spletni dražbeni strani Ebay, je učinkovito sredstvo za zagotavljanje zaupanja uporabnikov. Overovitev identitete omogoča verodostojnost podatkov registriranega uporabnika in s tem zmanjšuje tveganje prevare pri trgovanju z njim, saj je mogoče na podlagi overjenih podatkov uporabnika enostavno izslediti.

Glede na oblike internetnih prevar, ki se pojavljajo na spletni dražbeni strani Bolha (nepopolni opisi dražbenih predmetov, nikoli dostavljeno blago ...), bi lahko z vpeljavo sistema, ki bi omogočal overovitev uporabnikove identitete, zmanjšali število omenjenih prevar in še povečali zaupanje uporabnikov v trgovanje na spletnih dražbah. Vpeljava sistema overovitve identitete bi bila glede na sistem delovanja dražbenega procesa spletne strani Bolha primeren mehanizem zaščite pred potencialnimi prevaranti, saj omogoča lažje ocenjevanje zanesljivosti bodočih partnerjev pri trgovanju.

Povratno ocenjevanje

Povratno ocenjevanje je orodje, s katerim se na spletni dražbeni strani Ebay registrirani uporabniki ocenjujejo glede na izkušnje, ki so jih pridobili z medsebojnim trgovanjem med dražbenim procesom. Število pozitivnih in negativnih ocen in komentarji, ki jih je posamezni uporabnik pridobil od soudeležencev pri transakcijah na dražbi, so vidni v njegovem osebni profilu in javno prikazani preostalim uporabnikom, ki želijo dodatne informacije o prodajalcu oziroma kupcu dražbenega predmeta. Sistem povratnega ocenjevanja je učinkovito orodje v boju proti internetnim prevaram, saj omogoča boljšo obveščenost o uporabnikih spletne

dražbe, s katerimi želimo trgovati, in povečuje zaupanje v spletni dražbeni sistem.

Z uvedbo sistema medsebojnega ocenjevanja uporabnikov v sistem spletne dražbe Bolha bi upravljalci spletne strani pridobili širši vpogled v delovanje posameznih uporabnikov in na podlagi tega omogočili večjo zaščito in varnost transakcij pred potencialnimi prevaranti. S pozitivnimi in negativnimi točkami, ki bi jih posameznik pridobil glede na izkušnje soudeležencev v dražbenem procesu, je mogoče tudi lažje oceniti varnost trgovanja z določenim prodajalcem oziroma kupcem, zato predstavlja sistem medsebojnega ocenjevanja odlično orodje za zagotavljanje zadovoljstva uporabnikov in njihovo zaupanje v spletni dražbeni sistem.

Na podlagi zgornjih ugotovitev ocenjujem, da bi uvedba sistema medsebojnega ocenjevanja v Bolhin dražbeni sistem izdatno pripomogla k zagotavljanju varnosti in zaščite pred internetnimi prevaranti. Poleg tega bi uvedba sistema omogočila tudi poenostavitev sklepanja kupčij na podlagi lažjega ocenjevanja tveganja trgovanja z določenim prodajalcem ali kupcem, s čimer bi spletno dražbeno stran Bolha še bolj približali uporabnikom.

Plačevanje prek spletne dražbene strani Bolha

Trenutno ponudba spletne dražbene strani Bolha ne omogoča posredovanja plačila, vendar upravljalci dražbene strani v prihodnosti ne izključujejo možnosti uvedbe te storitve. Možnost plačevanja prek Bolhine dražbene strani bi omogočila lažje trgovanje in z vidika uporabnikov enostavnejši način izvedbe denarnih transakcij. V primeru uvedbe omenjene storitve bi bilo treba zagotoviti dodatno varnost in zaščito uporabnikov, predvsem onemogočiti prevarantom dostop do finančnih podatkov in okoriščanje z njimi.

Na spletni dražbeni strani Ebay je plačevanje mogoče prek sistema PayPal, ki deluje kot posrednik med prodajalcem in kupcem dražbenega predmeta ter zagotavlja varen in učinkovit način posredovanja plačila za kupljeno blago. Poleg tega je mogoče plačevati tudi s kreditnimi karticami, denarnimi nakazili, bančnimi transferji, plačilnimi čeki ali neposredno z gotovino. Glede na naravo delovanja dražbene strani Bolha menim, da bi bil najenostavnejši in za uporabnike najprimernejši način uvedbe možnosti plačevanja na dražbeni strani Bolha plačevanje s kreditnimi karticami. Uvedba plačevanja prek posredniškega podjetja, kot je PayPal v primeru dražbene strani Ebay, je tudi eden izmed mogočih načinov uvedbe plačevanja prek dražbene strani in iz vidika kupcev varnejši mehanizem, vendar je ta storitev za slovenski prostor še dokaj neznana v primerjavi z uporabo kreditnih kartic in zato tudi manj primerna za uvedbo.

Program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic

Program zaščite pred zlorabo avtorskih pravic je orodje, s katerim skuša spletna dražbena stran Ebay omejiti število internetnih prevar in prevarantov, ki kršijo avtorske in druge intelektualne pravice. Program za zaščito pred zlorabo avtorskih pravic, kot ga uporabljajo na

strani Ebay, ustrezno prilagojen sistemu delovanja spletne strani Bolha, bi pripomogel k omejitvi števila tovrstnih kršitev in odkrivanju uporabnikov, ki s trgovanjem kršijo omenjene pravice.

Znak zaupanja

Znak zaupanja, kot je v uporabi na spletni dražbeni strani Ebay, predstavlja ikono, ki jo lahko posamezni prodajalec dražbenih predmetov pridobi na podlagi visokega obsega mesečne prodaje in visoke ravni pozitivnih točk povratnega ocenjevanja. Znak zaupanja potrjuje preostalim uporabnikom dražbene strani, da je trgovanje s prodajalcem vredno zaupanja.

Ikono, ki bi predstavljala zaupanje v trgovanje z določenim prodajalcem, bi lahko vpeljali tudi v sistem spletne dražbene strani Bolha, v povezavi s sistemom povratnega ocenjevanja. Pridobitev znaka zaupanja bi bila pogojena z zahtevanimi pogoji, kot so število pozitivnih točk medsebojnega ocenjevanja, višina obsega mesečne prodaje, število pritožb ostalih uporabnikov, itd. Preostalim uporabnikom bi omenjeni znak v osebni profilu že na prvi pogled pokazal, kateri prodajalec je vreden zaupanja in obstaja manjša verjetnost, da postane uporabnik pri trgovanju z njim žrtev prevare.

6 SKLEP

Spletne dražbe predstavljajo eno od najzanimivejših in najhitreje rastočih oblik razvoja elektronskega trgovanja. V splošnem so to spletne tržnice, na katerih kupci in prodajalci z dražbenim procesom medsebojno trgujejo za želeno blago ali storitev. Kljub stalnemu razvoju pa naraščanje števila uporabnikov spletnih dražb in njihovih medsebojnih transakcij omogoča številne priložnosti za razne oblike kaznivih dejanj in internetnega kriminala, med katerimi so na prvem mestu različne oblike in načini internetnih prevar. Prevaranti in sleparji na vsakem koraku prežijo na naivnost in lahkomišelnost poštenih uporabnikov, ki trgujejo na spletnih dražbenih straneh ter si skušajo z raznovrstnimi metodami zagotoviti njihovo zaupanje z namenom pridobitve osebnih in finančnih podatkov, s katerimi bi se lahko nezakonito ekonomsko okoristili.

Rast števila pritožb uporabnikov, ki so bili žrtve internetnih prevar, je vzpodbudilo posamezne upravljavce spletnih dražbenih strani, da so začeli razvijati in oblikovati posamezne modele, s katerimi bi se lahko uspešno bojevali proti internetnim prevaram in zagotavljali varnost ter zaščito uporabnikov, na podlagi tega pa vplivali na povečanje njihovega zadovoljstva in zaupanja v spletni dražbeni proces. Pri razvoju in oblikovanju mehanizmov in metod za zagotavljanje varnosti in zaščite močno prednjači spletna dražbena stran Ebay, ki je hkrati tudi največja spletna dražba na svetu. Orodja, s katerimi se uspešno bojuje proti številnim prevarantom, predstavljajo temelj za izgradnjo učinkovitega sistema zaščite mnogim drugim spletnim dražbenim stranem, ki so se že začele zavedati nevarnosti, ki jih predstavljajo internetne prevare.

Fenomen spletnih dražb je prisoten tudi v slovenskem spletnem okolju, saj imamo glede na število prebivalcev precejšnje število spletnih dražbenih strani, statistike pa kažejo na stalno rast števila uporabnikov, ki medsebojno trgujejo na dražbah. Vzporedno z razvojem spletnega okolja je v zadnjem času tudi pri nas opazen pojav rasti števila internetnih prevar, ki že načenjajo temelje učinkovitosti nadaljnjega razvoja.

V diplomskem delu sem prikazala različne pojavne oblike internetnih prevar na spletnih dražbah in predstavila različne metode ter mehanizme, s katerimi je mogoče doseči učinkovito zaščito pred prevarami in zagotoviti varnost uporabnikov in njihovih transakcij. Konec diplomskega dela sem zaokrožila še z analizo smiselnosti in uporabnosti uvedbe izbranih metod in mehanizmov zaščite spletne dražbene strani Ebay na slovenski dražbeni strani Bolha.

Ugotovila sem, da je trenutno stanje varnosti dražbene strani Bolha dokaj zadovoljivo, kar lahko pripisujemo manj razvitemu sistemu dražbe in slovenskemu spletnemu prostoru v primerjavi s stopnjo razvitosti sistema dražbene strani Ebay ter spletnega okolja, v katerem deluje. Tudi upravljavci dražbene strani Bolha pa bodo morali med nadaljnjim razvojem dražbenega sistema, predvsem v primeru vpeljave sistema plačevanja prek dražbene strani, razmisliti o oblikovanju učinkovitega sistema varnosti uporabnikov, njihovih transakcij in nenazadnje tudi njih samih.

Na koncu lahko strnem, da je pojav internetnih prevar na spletnih dražbah postal velik problem, katerega posledice čutijo vsi udeleženci dražbenega procesa in upravljavci spletnih dražbenih strani, ki groženj, ki jih predstavljajo internetne prevare, še ne jemljejo resno. Čim prej bodo morali doumeti resnost trenutnega stanja, saj so lahko posledice katastrofalne, v najslabšem primeru celo pogubne za nadaljnje delovanje posamezne spletne dražbene strani. Nevarnosti internetnih prevar se bodo morali začeti čim prej zavedati tudi uporabniki, ki trgujejo na spletnih dražbenih straneh, saj lahko že sami s premišljenim in previdnim trgovanjem v veliki meri preprečijo, da bi postali naslednje žrtve spletnih prevarantov.

LITERATURA

1. Albert R. Miriam: E – buyer beware: Why online auction fraud should be regulated. American business law journal, Oxford, 39(2002), 4, str. 575–643.
2. Ba Sulin, Whinston B. Andrew, Zhang Han: Building trust in online auction markets through an economic incentive mechanism. Decision Support Systems, St. Louis, 35(2003), 3, str. 273–286.
3. Baker C. Richard: An analysis of fraud on the Internet. Internet Research, West Yorkshire, 9(1999), 5, str. 348–360.
4. Balsmeier Phillip, Bergiel Blaise J., Viosca R. Charles: Internet Fraud: A Global perspective. Journal of E-Business, Texas, 4(2004), 1. [VRL], 2004.
5. Bandyopadhyay Subir: A critical review of online auction models. Journal of the Academy of Business and Economics, Washington, 3(2004), 1,
6. Bapna Ravi: Online Auctions: Insights and analysis. University of Texas at Dallas. 22 str. [URL: <http://ids.csom.umn.edu/faculty/kauffman/courses/8801/bapna1.pdf>], 12.7.2005.
7. Beam Carrie, Seger Arie: Auctions on the Internet: A Field Study. University of California, Berkeley. 33 str. [URL:<http://groups.haas.berkeley.edu/citm/publications/papers/wp-1032.pdf>], 2.8.2005.
8. Cameron Dylan D., Galloway Alison: Consumer motivations and concerns in online auctions: an exploratory study. International Journal of Consumer Studies, Oxford, 29(2005), 3, str. 181–192.
9. Chua Cecil Eng Huang, Wareham Jonathan, Robey Daniel: Anti – fraud mechanisms in Internet Auctions: The roles of markets, hierarchies and communities of practice. Georgia State University, Atlanta. 53 str. [URL: <http://wareham.eci.gsu.edu/Resume/Papers/ChuaWarehamRobeyV7bib.pdf>], 12.7.2005.
10. Chua Cecil, Wareham Jonathan: Profiling Internet Auction Fraud. Georgia State University, Atlanta. 12 str. [URL: <http://wareham.eci.gsu.edu/Resume/Papers/Profiling.pdf>], 25.7.2005.
11. Duh Rong-Ruey, Jamal Karim, Sunder Shyam: Control and Assurance in E-Commerce: Privacy, Integrity and Security at eBay. Taiwan Accounting Review, Taipei, 3(2002), 1, str. 1–27.
12. Gonzalez Andres Gaudamuz: PayPal and eBay: The legal implications of the C2C electronic commerce model. 18th BILETA Conference: Controlling Information in the Online Environment. London : University of London, 2003, str. 1–11.
13. Groznik Aleš, Lindič Jaka: Elektronsko poslovanje. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2004. 85 str.
14. Hu Xiaorui et al.: Perceived Risk and Escrow Adoption: An Economic Analysis in Online Consumer-to-Consumer Auction Markets. 22 str. [URL: <http://zlin.ba.ttu.edu/papers/published/ICIS01-full.PDF>], 10.5.2001.
15. Jerman Blažič Borka: Internet. Ljubljana : Novi forum, 1996. 87 str.
16. Knez Barbara: Spletne dražbe, način njihovega zaključevanja in strategije ponudnikov. Diplomsko delo. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2001. 42 str.

17. Korper Steffano: The E – commerce book: building the E – empire. San Diego : Academic Press, 2001. 248 str.
18. Kovačič Andrej et al.: Prenova in informatizacija poslovanja. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2004. 345 str.
19. Lin Orson, Joyce Donald: Critical Success Factors for Online Auctions Web Sites. Bulletin of Applied Computing and Information Technology, Christchurch, 2(2004), 3, str. 341–344.
20. Lucking – Reily David: Auctions on the Internet: What's being auctioned and how?. Journal of Industrial Economics, Oxford, 48(2000), 3, str. 227–252.
21. McAfee R. Preston, McMillan John: Auctions and Bidding. Journal of Economic Literature, Stanford, 25(1987), 2, str. 699–738.
22. Oppenheim Charles, Bywell Charlotte E.: Fraud on Internet auctions. Aslib Proceedings, London, 53(2001), 7, str. 265–272.
23. Patton Mary Anne, Yosang Audun: Technologies for Trust in Electronic commerce. Electronic Commerce Research, Trier, 4(2004), 1, str. 9–21.
24. Resnick Paul, Zeckhauser Richard: Trust Among Strangers in Internet Transactions: Empirical Analysis of eBay's Reputation System. 26 str.
[URL: <http://www.si.umich.edu/~presnick/papers/ebayNBER/RZNBERBodegaBay.pdf>], 2.5.2001.
25. Skrt Radoš: Internetne prevare in potegavščine. Moj mikro, Ljubljana, 19(2003), 5, str. 52–53.
26. Skrt Radoš: Slovenske spletne dražbe. Moj mikro, Ljubljana, 19(2003), 11, str. 60–61.
27. Snyder M. James: Online Auction Fraud: Are the auction houses doing all they should or could to stop online fraud?. Federal Communications Law Journal, Bloomington, 52(2005), 2, str. 453–472.
28. Stone Brenda: OnLine Auctions Research Paper.
[URL: <http://www.uccs.mun.ca/~bstone/research.htm>], 4.7.2000.
29. Turban Efraim: Auctions and bidding on the Internet: An assessment. Electronic Markets, St. Gallen, 7(1997), 4, str. 7–11.
30. Turban Efraim, King David: Introduction to e – commerce. New Jersey : Prentice Hall, 2003. 537 str.
31. Turban Efraim, King David: Online Mini-Appendix 2A: More on Electronic Auctions. 26 str. [URL: http://myphliputil.pearsoncmg.com/student/bp_turban_introec_1/Turban-Appendix2A.pdf], 10.8.2005.

VIRI

1. Auction. Wikipedia.org. [URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Auction>], 12.2.2006.
2. Auctions. Amazon.com.
[URL: http://s1.amazon.com/exec/varzea/subst/home/home.html/ref=two_tab_/104-7627769-2826357], 26.7.2005.
3. Yahoo Auctions. Yahoo.com. [URL: <http://auctions.yahoo.com/>], 26.7.2005.
4. Band-x.com. [URL: <http://www.band-x.com/>], 12.8.2005.

5. Bid4assets.com. [URL: <http://www.bid4assets.com/>], 13.8.2005.
6. Bolha.com. [URL: <http://www.bolha.com/>], 12.7.2005.
7. Commentary: The boom in online auctions. News.com.
[URL: <http://news.com.com/2009-1069-962530.html>], 18.10.2002.
8. Cookie. Islovar.org. [URL: <http://www.islovar.org/izpisclanka.asp?id=4698>], 25.9.2005.
9. CVI uspešno izpeljal prvi elektronski javni razpis in elektronsko obratno javno dražbo. Center vlade RS za informatiko. [URL: http://www.gov.si/cvi/slo/cns/prikaz-novice.php?&i1=CVI&i2=slo&i3=1&i4=vse&i5=ter_lst_021&i10=artic&i12=A839912753D44E12C1256F5F0036B903&i15=&j1=iso-8859-2&j2=content&j3=gids&j4=], 3.12.2004.
10. Ebay.com. [URL: <http://www.ebay.com/>], 12.7.2005.
11. E-dražba.com. [URL: <http://www.e-drazba.com/>], 12.8.2005.
12. Enkripcija. Islovar.org. [URL: <http://www.islovar.org/izpisclanka.asp?id=5629>], 25.9.2005.
13. Escrow.com. [URL: <https://www.escrow.com/index.asp>], 18.11.2005.
14. Escrow Australia.com. [URL: <http://www.escrowaustralia.com.au/>], 18.11.2005.
15. Escrow-europa.com. [URL: <http://escrow-europa.com/>], 18.11.2005.
16. Freemarkets.com. [URL: <http://www.freemarkets.com/>], 10.8.2005.
17. General Services Administration.
[URL: <http://www.gsa.gov/Portal/gsa/ep/home.do?tabId=0>], 10.8.2005.
18. iEscrow.com. [URL: <http://www.iescrow.com/>], 17.9.2005.
19. Iloxx.de. [URL: <http://www.iloxx.de/ebay/>], 18.11.2005.
20. Internet Auctions: A guide for buyers and sellers. Federal Trade Commission. 10 str.
[URL: <http://www.ftc.gov/bcp/online/pubs/online/auctions.pdf>], 12.7.2005.
21. Internet Auctions. Research.ibm.com. 12 str.
[URL: http://www.research.ibm.com/iac/papers/auction_fp.pdf], 11.8.2005.
22. Internet Fraud. Federal Trade Commission.
[URL: <http://www.ftc.gov/os/2001/05/internetfraudttmy.htm>], 23.5.2001.
23. Internet Fraud. U.S. department of Justice.
[URL: <http://www.usdoj.gov/criminal/fraud/Internet.htm>], 12.8.2005.
24. Internet Fraud Statistics January – December 2005. National Fraud Information Center. 2 str.
[URL: http://www.fraud.org/2005_Internet_Fraud_Report.pdf], 2.3.2006.
25. IP. Islovar.org. [URL: <http://www.islovar.org/izpisclanka.asp?id=3869>], 25.9.2005.
26. IP naslov. Islovar.org. [URL: <http://www.islovar.org/izpisclanka.asp?id=7363>], 25.9.2005.
27. Licitacija.gambit.si. [URL: http://www.licitacija.gambit.si/li_pre.asp], 11.8.2005.
28. Megaklik.si. [URL: <http://www.megaklik.si/slo/>], 15.1.2006.
29. Merjenje obiskanosti spletnih strani. Ljubljana : Slovenska oglaševalska zbornica, 2005. 2 str.
30. OnSale.com. [URL: <http://www.onsale.com/onsale/>], 11.8.2005.
31. PayPal.com. [URL: <http://www.paypal.com/>], 21.10.2005.
32. Safepay.net. [URL: <http://www.safepay.net/>], 17.9.2005.

33. SI-CERT. [URL: <http://www.arnes.si/si-cert/>], 1.3.2006.
34. SquareTrade.com. [URL: <http://www.squaretrade.com/cnt/jsp/index.jsp>], 1.12.2005.
35. Tripledeal.com. [URL: <http://corporate.tripledeal.com/>], 18.11.2005.
36. Tržni deleži največjih spletnih dražb leta 2002. InfoTechTrends.com.
[URL: http://www.infotechtrrends.com/cgi-bin/cif/sub_read.pl?ux=00&quar=01Q4&01433039.htm=on], 26.9.2005.
37. Ubid.com. [URL: <http://www.ubid.com/>], 10.8.2005.
38. URL. Islovar.org. [URL: <http://www.islovar.org/izpisclanka.asp?id=5802>], 25.9.2005.
39. Internet dražba. Večer online. [URL: <http://www.vecer.si/>], 11.8.2005.
40. Wood Charles A.: Current and Future Insights From Online Auctions. 24 str.
[URL: <http://www.nd.edu/~cwood1/research/ShawAuctionChapter.pdf>], 11.8.2005.
41. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu-ZEPEP (Uradni list RS, št. 25/2004).
42. Zakon o varstvu potrošnikov-ZVPot (Uradni list RS, št. 51/2004).

SLOVAR

TUJ IZRAZ

Auto dialler
Bid shielding
Business (B)
Business to business (B2B)
Buyer protection scheme
Charge back guarantee scheme
Chat room
Complaint center
Consumer (C)
Consumer to consumer (C2C)
Cookie
Dispute resolution
E-mail
Encryption
Escrow service

Feedback forum
Feedback rating system
Fraud automated detective engine
Fraud protection programme
Government to business (G2B)
Identity verification system
Insurance programme
Internet fraud
Internet protocol (IP)
Listing-agent site
Member profile
Merchant site
Networking
Online dispute resolution service
Phishing
Privacy policy
Pump and dump
Secure payment mechanism
Seller ID
Seller protection scheme
Shell bidding
Shill bidding
Spam
Standard purchase protection programme
Switch and return
Trustmark seal
Uniform resource locator (URL)
Verified rights owner programme

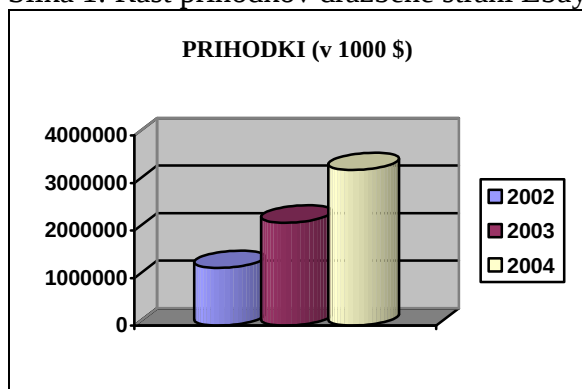
SLOVENSKA RAZLAGA

avtomatsko izbiranje
ščitenje ponudbe
podjetje
elektronsko trgovanje med dvema podjetjema
sistem varovanja kupcev
zajamčeno vračilo zneska plačila
spletna klepetalnica
center za pritožbe
porabnik
elektronsko trgovanje med dvema porabnikoma
piškotek
reševanje sporov
elektronska pošta
enkripcija
posredniško podjetje, ki ponuja storitve
zagotavljanja zaščite pred prevarami
forum povratnega ocenjevanja
sistem povratnega ocenjevanja
mehanizem avtomatske zaznave prevare
program zaščite pred internetnimi prevarami
elektronsko trgovanje med podjetjem in državo
sistem overovitve identitete
program zavarovanja
internetna prevara
internetni protokol
posredniška spletna stran
osebni profil uporabnika
trgovska spletna stran
mreženje
spletni servis za reševanje sporov
lažno predstavljanje
politika varovanja zasebnosti
dvig in spust
mehanizem varnega plačevanja
osebni profil prodajalca
sistem varovanja prodajalcev
zavajajoča dražba
navidezna ponudba
nezaželena elektronska pošta
program standardne zaščite nakupa
menjava in vrnitev
znak zaupanja
internetni naslov
program overovitve avtorskih pravic

PRILOGE

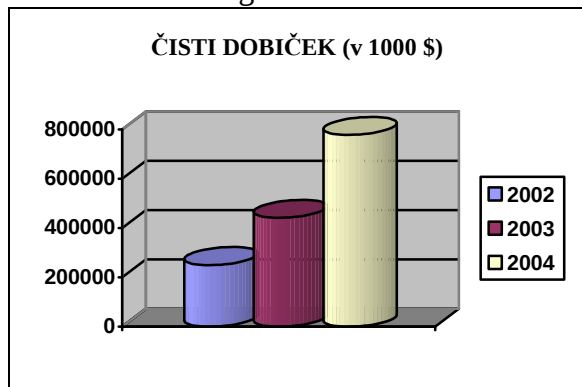
Priloga 1: Finančni podatki spletne dražbene strani Ebay

Slika 1: Rast prihodkov dražbene strani Ebay v letih 2002 - 2004



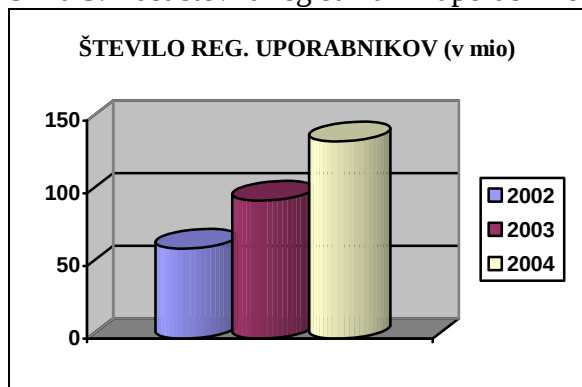
Vir: Ebay.com, 2005.

Slika 2: Rast čistega dobička dražbene strani Ebay v letih 2002 - 2004



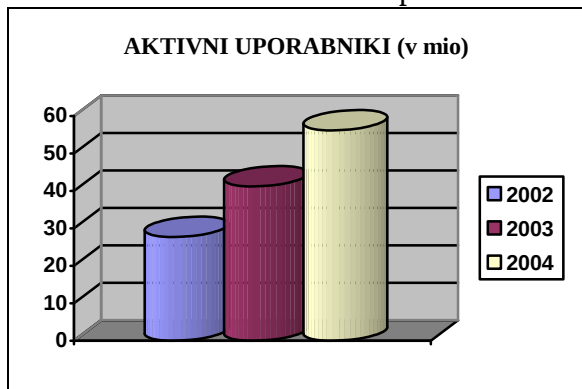
Vir: Ebay.com, 2005.

Slika 3: Rast števila registriranih uporabnikov dražbene strani Ebay v letih 2002 - 2004



Vir: Ebay.com, 2005.

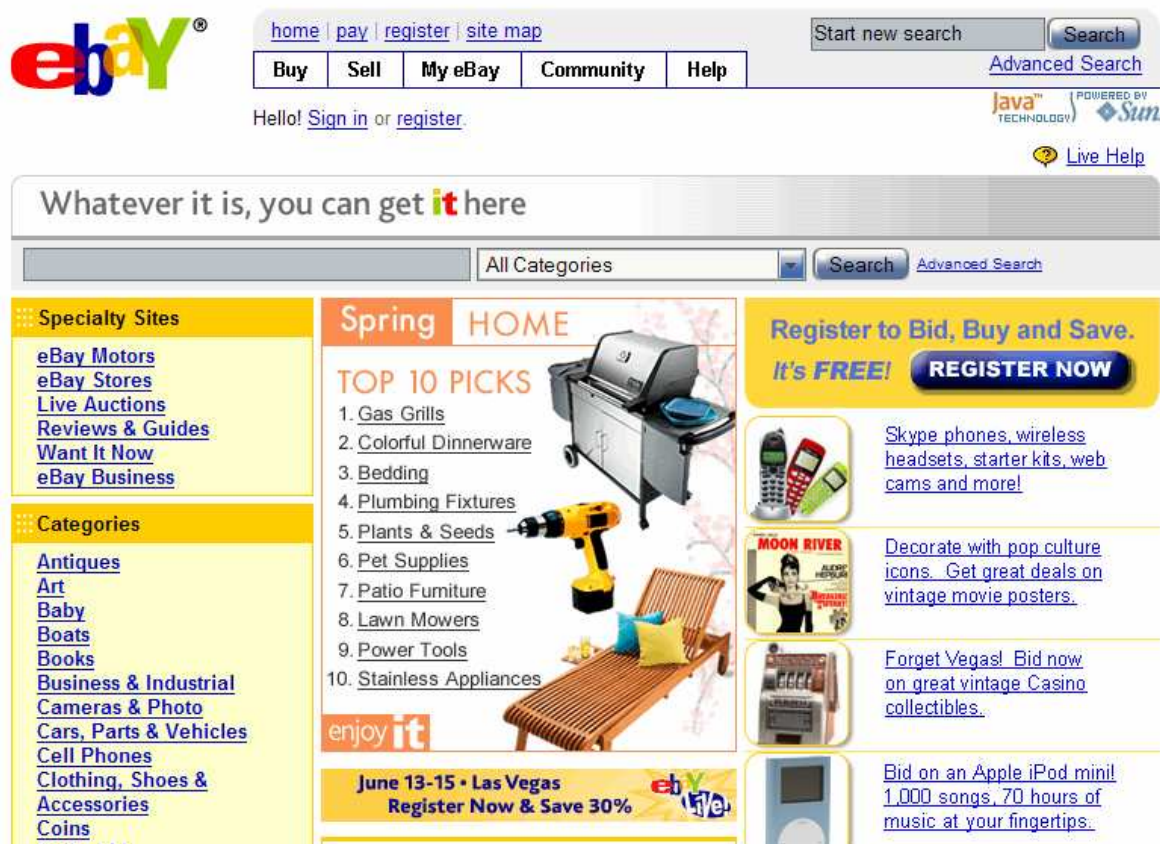
Slika 4: Rast števila aktivnih uporabnikov dražbene strani Ebay v letih 2002 – 2004



Vir: Ebay.com, 2005.

Priloga 2: Spletna dražbena stran Ebay.com

Slika 5: Uvodna stran spletne dražbene strani Ebay.com



Vir: Ebay.com, 2005.

Priloga 3: Pomen različnih vrst zvezd, pridobljenih na podlagi pozitivnih ocen povratnega ocenjevanja na dražbeni strani Ebay.com

Slika 6: Zahtevano število pozitivnih ocen za pridobitev posamezne zvezde

Here's what the different stars mean:	
Yellow Star (★)	= 10 to 49 points
Blue Star (★)	= 50 to 99 points
Turquoise Star (★)	= 100 to 499 points
Purple Star (★)	= 500 to 999 points
Red Star (★)	= 1,000 to 4,999 points
Green Star (★)	= 5,000 to 9,999 points
Yellow Shooting Star (★)	= 10,000 to 24,999 points
Turquoise Shooting Star (★)	= 25,000 to 49,999 points
Purple Shooting Star (★)	= 50,000 to 99,999 points
Red Shooting Star (★)	= 100,000 or higher

Vir: Ebay.com, 2005.

Priloga 4: Spletna dražbena stran Bolha.com

Slika 7: Uvodna stran spletne dražbene strani Bolha.com



boljši sejem na internetu



Največja izbira mobilnih telefonov
in GSM opreme je na Bolhi!

[Vpiši oglas](#) [Postani uporabnik](#) [Pomoč](#) [Moja Bolha](#)

Rubrike - oglasi

Akustika, video, TV, sat (8201)
[Akustika](#) | [Avtoakustika](#) | [Video](#) | [TV](#) | >>
Avtomobili, motorji, vozila (13503)
[Avtomobili](#) | [Avtodeli](#) | [Motorna kolesa](#)
[Gume in platišča](#) | >>
CDji, plošče (3792)
[Pop, dance](#) | [Rock](#) | >>
Dom in vrt (4614)
[Gospodinjski aparati](#) | [Pohištvo...](#) | >>
DVD, videokasete, filmi (910)
[DVD](#) | [VHS](#) | [Ostalo](#)
Fotografija (6585)
[Digitalni fotoaparati](#) | [Analogni fotoaparati](#) | >>
Glasbila in glasbena oprema (3240)
[Akustična](#) | [Električna](#) | [Studijska oprema](#) | >>
Hobi, zbirateljstvo (13638)
[Numizmatika](#) | [Filatelija](#) | >>
Igrače in otroška oprema (1949)
Knjige, revije, stripi (5250)
[Strokovna literatura](#) | [Šolski učbeniki](#) | >>
Mobilni telefoni-GSM, telefonija (7005)
[Nokia](#) | [Sony Ericsson](#) | [Siemens](#) | >>
Nepremičnine (2453)
Olačila, obutev, modni dodatki (3228)

Kupujete? → išči po Bolhi

☐ Iskanje po naslovu IN opisu • [Napredno iskanje](#)

Posebna pomladna ponudba:



Posebna pomladanska akcija
[kliknite tukaj](#)

Bolha je največji slovenski oglašni sistem! Vsak mesec oglase na Bolhi pregleduje več kot 310.000 ljudi.

- Postanite uporabnik Bolhe!**
Uporaba je **brezplačna** in enostavna! >>
- Prodajate?**
Če prodajate nove ali rabljene stvari → Vpiši oglas!

Izbor ponudbe



Prvič tukaj?

- [Kaj je Bolha?](#)
- [Kako prodajati?](#)
- [Kako kupovati?](#)
- [Kako služiti z Bolho?](#)
- [Oglašujte na Bolhi!](#)

Obiščite



CASA-HIŠA
NEPREMIČNINE
d.o.o.



CASA-HIŠA
NEPREMIČNINE
d.o.o.



KD Severna Amerika,
delniški vzajemni sklad

KD Novi trgi,
delniški vzajemni sklad

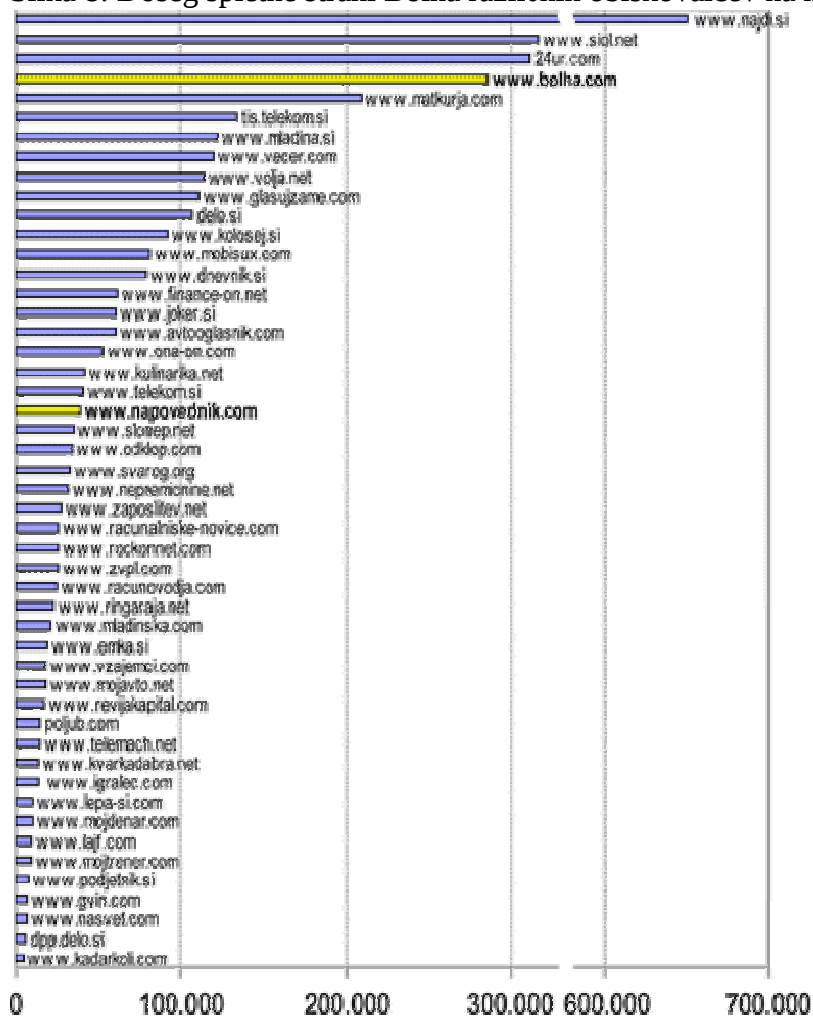
Ne zamudite!
Brez vstopne provizije
do 14. 4. 2006!

Vir: Bolha.com, 2005.

5

Priloga 5: Zbrani podatki o spletni dražbeni strani Bolha

Slika 8: Doseg spletne strani Bolha različnih obiskovalcev na mesec po raziskavi MOSS



Vir: Megaklik.si, 2006.

Priloga 6: Vprašalnik intervjuja z g. Alešem Blatnikom, predstavnikom spletne dražbene strani Bolha.com

INTERVJU

1. Kdaj je nastala spletna dražbena stran Bolha.com ? Kako dolgo že deluje?
2. Statistični podatki:
 - Koliko obiskovalcev mesečno / letno obiše spletno dražbo Bolha.com?
 - Koliko novih registracij beležite na letni ravni?
 - Koliko kupčij letno je sklenjenih in koliko teh kupčij je sklenjenih uspešno?
3. Kakšne so razlike med začetno, končno in dejansko tržno ceno licitiranega izdelka?
4. Koliko licitacij se zgodi tik pred koncem?
5. Koliko pritožb prejmete na letni ravni? Vrste pritožb? Koliko teh pritožb je upravičenih?
6. Katera starostna skupina uporabnikov je po vašem mnenju najbolj izpostavljena internetnim prevaram?
7. Katere tipe internetnih prevar ste zabeležili v času delovanja strani Bolha.com in kateri tipi se pojavljajo najpogosteje?
8. Kateri način oz. metoda plačevanja se uporablja na Bolhi.com? Ali v prihodnje načrtujete uvedbo plačevanja s plačilnimi in kreditnimi karticami? Kakšen način zaščite in varnosti bi zagotovili v primeru uvedbe plačevanja s plačilnimi in kreditnimi karticami?
9. Kako so kupci in prodajalci na Bolhi.com zaščiteni pred morebitnimi prevarami in zlorabami?
10. Na spletni dražbeni strani Ebay.com so za preprečevanje prevar uvedli sistem ocenjevanja kupcev in prodajalcev na podlagi izkušenj, ki jih imajo posamezni subjekti pri trgovanju z njimi ter sistem pritožb, kjer lahko žrtve opozarjajo na nepravilnosti in prevare. Ali načrtujete uvedbo katerega od teh modelov? Koliko je, po vašem mnenju, smiselno uvesti katerega od teh modelov v slovenski spletni dražbeni prostor?
11. Kakšni so vaši načrti v zvezi s spletno dražbo Bolha.com v prihodnosti?